*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats de l'enquête usagers du label "Services Publics +"

Vision par structure

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats de l'enquête Usagers du label "Services Publics +"

Nom de votre structure locale :

--

Mairie d'Aubervilliers

Localisation : 93300

Nombre prévisionnel d'usagers ayant été destinataires de l'enquête : 215

Nombre de réponses recevables reçues : 215

Taux de retour : 100%

Date de clôture de l'enquête : 27/06/2025

(dernière réponse reçue)

Le code Services Publics + de votre structure est le suivant :

--

Ce code est défini par la plateforme Services Publics + et est indépendant des codes internes à votre réseau.

Si les données présentées ci-dessus ne correspondent pas à votre structure, veuillez vous rapprocher directement à la Direction interministérielle de la transformation publique.

Enquête usagers - Éléments de contexte et enjeux

L'enquête usagers du label "Services Publics +" vise à recueillir l'avis et la perception des usagers sur la mise en œuvre des engagements du programme *Services Publics +*.

Elle est réalisée auprès d'un échantillon représentatif d'usagers ayant eu un interaction avec le service public local se présentant à l'audit de labellisation dans les 12 derniers mois.

Elle prend en compte, le cas échéant, ses différents points de contact (ou sites) de proximité et les différents canaux de contacts. (accueil physique, téléphone, courriers et courriels, démarches en ligne)

La durée d'ouverture de l'enquête est déterminée par le candidat (éventuellement en lien avec le service public central lorsque le candidat s'inscrit dans une labellisation d'un service public central) au regard de la volumétrie des contacts quotidiens.

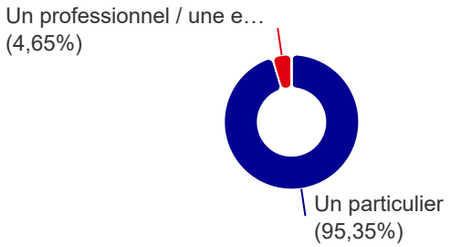
Elle est réalisée via l'outil Sphinx mis à disposition par la DITP. Le lien vers le questionnaire est adressé par mail aux usagers. En complément, il peut être communiqué aux usagers via d'autres moyens : QR code diffusé par le candidat sur ses sites de proximité ou sur son site internet, mise à disposition sous format papier dans les locaux (charge aux équipes de saisir les réponses papier des usagers dans l'outil en ligne)

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

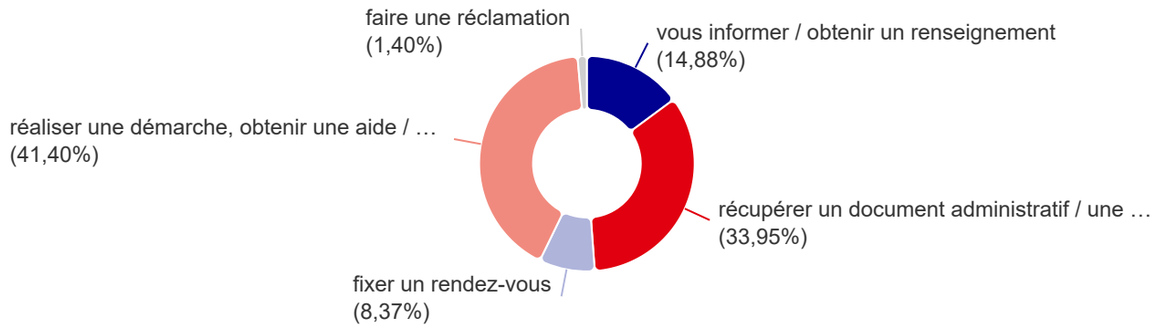
Répondants à l'enquête Usagers du label "Services Publics +" - Mairie d'Aubervilliers

Typologie des répondants

	N
Un particulier	205
Un professionnel / une entreprise	10
Un représentant d'association	0
Un travailleur indépendant	0



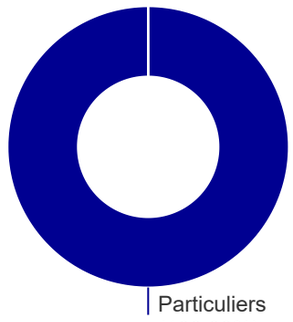
Motifs principaux des derniers contacts avec Mairie d'Aubervilliers ?



Typologie d'usagers déclarée en amont de l'enquête

	MOYENNE
Particuliers	10
Professionnels / entreprises	
Représentants d'associations	
Travailleurs indépendants	

Chiffres déclarés en volume quotidien



Nombre de réclamations déclarées en amont de l'enquête

Chiffres déclarés en volume annuel :
5

Consultation des usagers : modalités

Rechercher...

“Particuliers, accueil physique”

1 2 3 4 5 ... ▶ ▶|

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats de l'enquête Usagers du label "Services Publics +" - Mairie d'Aubervilliers

	Moyenne obtenue (sur 100) par question
Q1. Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par votre service public lors de vos derniers contacts ?	93,72
Q2. Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par votre service public ?	94,3
Q3. Si vous avez commis une erreur, votre service public, vous a-t-il expliqué comment la corriger ?	86,04
Q4. Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec votre service public ?	89,67
Q5. Avez-vous trouvé facilement les informations pour contacter votre service public ?	91,75
Q6. Lors de vos échanges, votre service public a-t-il été attentif à votre situation personnelle ?	88,94
Q7. Estimez-vous qu'il a été simple de réaliser votre démarche / faire votre demande auprès de votre service public ?	92,46
Q8. Avez-vous été satisfait du délai de traitement / de prise en charge de votre demande ou dossier par votre service public ?	89,95
Q9. Le délai annoncé par votre service public pour traiter votre demande / démarche a-t-il été respecté ?	86,71
Q10. Les informations données à l'écrit et/ou à l'oral par votre service public étaient-elles faciles à comprendre ?	92,72
Q11. Le site / l'application proposé par votre service public était-il facile à utiliser ?	74,63
Q12. Votre service public vous informe-t-il de ses résultats de qualité de service ?	83,67
Q13. Avez-vous le sentiment que votre service public prend des initiatives pour améliorer sa qualité de service ?	90,68
Q14. Pour améliorer sa qualité de service, votre service public vous a-t-il demandé votre avis ?	81,36
Q15. Selon vous, votre service public prend-il des initiatives respectueuses de l'environnement ?	84,64

NOTE GLOBALE

88 / 100

ENGAGEMENT 1

90,17 / 100

ENGAGEMENT 2

90,71 / 100

ENGAGEMENT 3

90,7 / 100

ENGAGEMENT 4

88,33 / 100

ENGAGEMENT 5

83,68 / 100

ENGAGEMENT 6

83,67 / 100

ENGAGEMENT 7

86,02 / 100

ENGAGEMENT 8

84,64 / 100

SATISFACTION GLOBALE

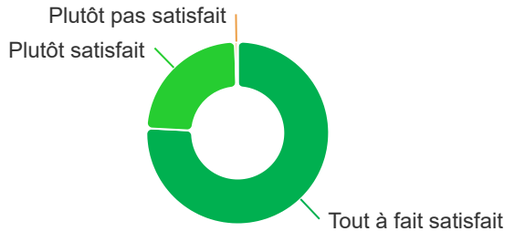
93,72 / 100

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par question

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par Mairie d'Aubervilliers lors de vos derniers contacts ?

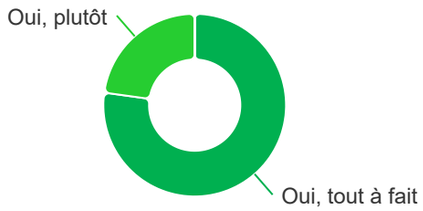
	N	%
Tout à fait satisfait	163	75,81%
Plutôt satisfait	51	23,72%
Plutôt pas satisfait	1	0,47%
Pas du tout satisfait	0	0,00%



ENGAGEMENT 1

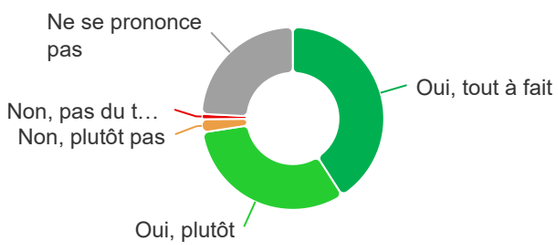
Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par Mairie d'Aubervilliers ?

	N	%
Oui, tout à fait	166	77,21%
Oui, plutôt	49	22,79%
Non, plutôt pas	0	0,00%
Non, pas du tout	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



Si vous avez commis une erreur, votre service public, Mairie d'Aubervilliers, vous a-t-il expliqué comment la corriger ?

	N	%
Oui, tout à fait	88	40,93%
Oui, plutôt	68	31,63%
Non, plutôt pas	5	2,33%
Non, pas du tout	2	0,93%
Ne se prononce pas	52	24,19%



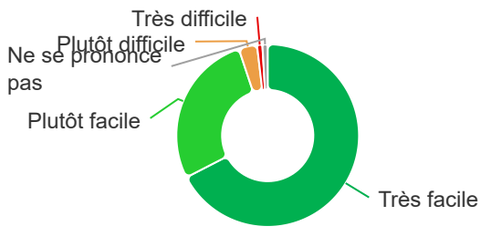
*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par question

ENGAGEMENT 2

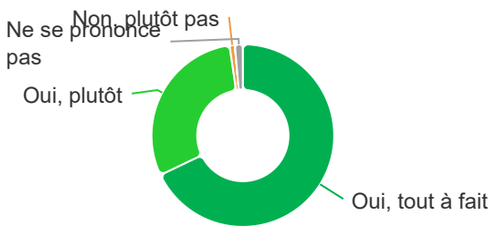
Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec Mairie d'Aubervilliers ?

	N	%
Très facile	145	67,44%
Plutôt facile	59	27,44%
Plutôt difficile	7	3,26%
Très difficile	2	0,93%
Ne se prononce pas	2	0,93%



Avez-vous facilement trouvé les informations pour contacter Mairie d'Aubervilliers ?

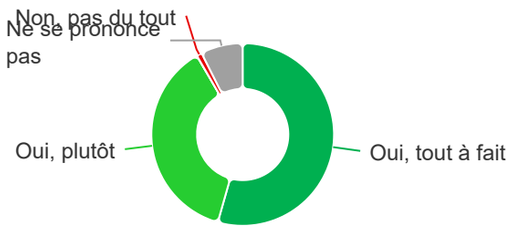
	N	%
Oui, tout à fait	146	67,91%
Oui, plutôt	64	29,77%
Non, plutôt pas	2	0,93%
Non, pas du tout	0	0,00%
Ne se prononce pas	3	1,40%



ENGAGEMENT 3

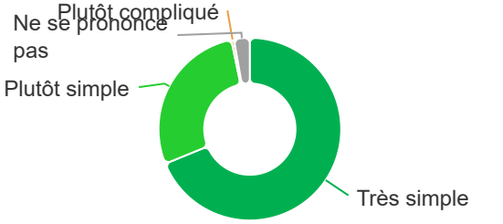
Lors de vos échanges, votre service public, Mairie d'Aubervilliers, a-t-il été attentif à votre situation personnelle ?

	N	%
Oui, tout à fait	117	54,42%
Oui, plutôt	80	37,21%
Non, plutôt pas	0	0,00%
Non, pas du tout	2	0,93%
Ne se prononce pas	16	7,44%



Estimez-vous qu'il a été simple de -- auprès de Mairie d'Aubervilliers ?

	N	%
Très simple	148	68,84%
Plutôt simple	60	27,91%
Plutôt compliqué	1	0,47%
Très compliqué	0	0,00%
Ne se prononce pas	6	2,79%



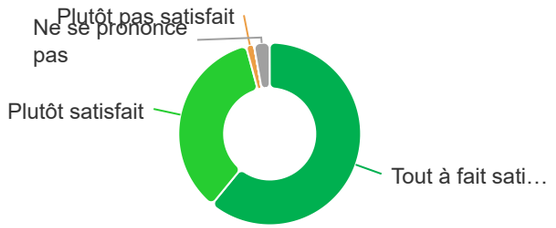
*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par question

ENGAGEMENT 4

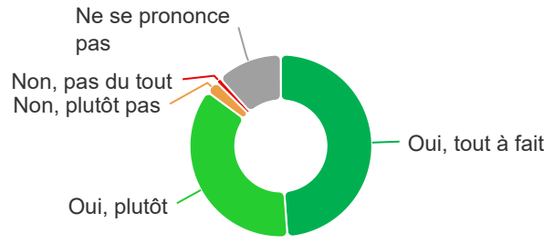
Avez-vous été satisfait du délai de traitement / prise en charge de votre demande ou de votre dossier par Mairie d'Aubervilliers ?

	N	%
Tout à fait satisfait	131	60,93%
Plutôt satisfait	75	34,88%
Plutôt pas satisfait	3	1,40%
Pas du tout satisfait	0	0,00%
Ne se prononce pas	6	2,79%



Le délai annoncé par Mairie d'Aubervilliers pour le traitement de votre demande / démarche a-t-il été respecté ?

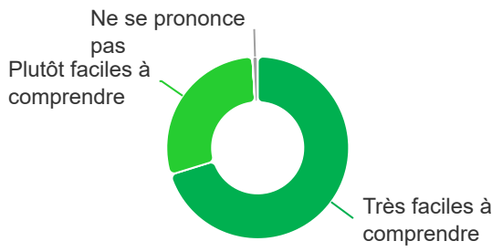
	N	%
Oui, tout à fait	105	48,84%
Oui, plutôt	78	36,28%
Non, plutôt pas	5	2,33%
Non, pas du tout	2	0,93%
Ne se prononce pas	25	11,63%



ENGAGEMENT 5

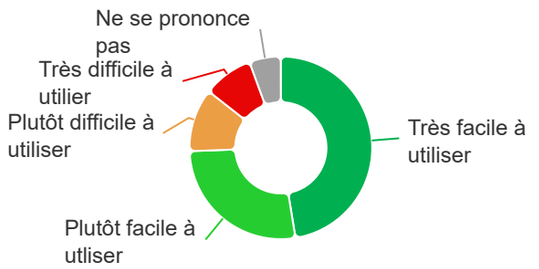
Les informations données à l'écrit ou à l'oral par Mairie d'Aubervilliers étaient-elles...?

	N	%
Très faciles à comprendre	151	70,23%
Plutôt faciles à comprendre	62	28,84%
Plutôt difficiles à comprendre	0	0,00%
Très difficiles à comprentre	0	0,00%
Ne se prononce pas	2	0,93%



Le site / l'application proposé par Mairie d'Aubervilliers était-il … ?

	N	%
Très facile à utiliser	102	47,44%
Plutôt facile à utliser	58	26,98%
Plutôt difficile à utiliser	24	11,16%
Très difficile à utilier	19	8,84%
Ne se prononce pas	12	5,58%



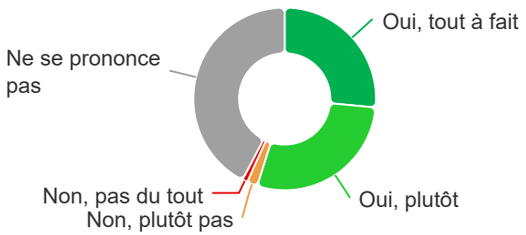
*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par question

ENGAGEMENT 6

Votre service public, Mairie d'Aubervilliers, vous informe-t-il de ses résultats de qualité de service ?

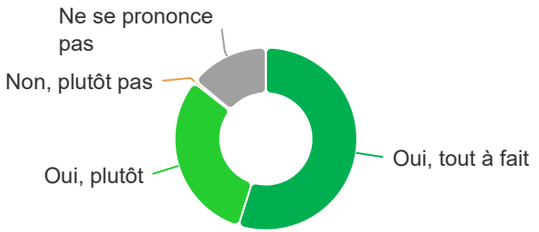
	N	%
Oui, tout à fait	57	26,51%
Oui, plutôt	61	28,37%
Non, plutôt pas	4	1,86%
Non, pas du tout	2	0,93%
Ne se prononce pas	91	42,33%



ENGAGEMENT 7

Avez-vous le sentiment que Mairie d'Aubervilliers prend des initiatives pour améliorer sa qualité de service ?

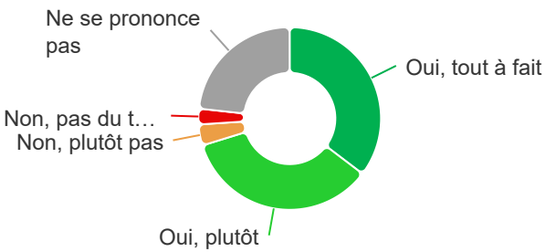
	N	%
Oui, tout à fait	118	54,88%
Oui, plutôt	66	30,70%
Non, plutôt pas	1	0,47%
Non, pas du tout	0	0,00%
Ne se prononce pas	30	13,95%



ENGAGEMENT 7

Pour améliorer sa qualité de service, votre service public, Mairie d'Aubervilliers, vous a-t-il demandé votre avis ?

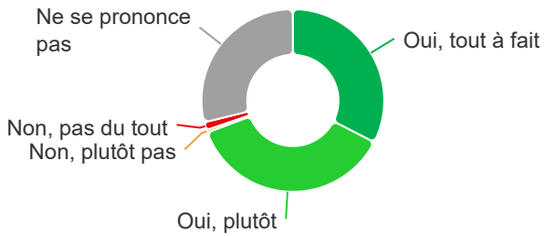
	N	%
Oui, tout à fait	76	35,35%
Oui, plutôt	75	34,88%
Non, plutôt pas	8	3,72%
Non, pas du tout	6	2,79%
Ne se prononce pas	50	23,26%



ENGAGEMENT 8

Selon vous, votre service public, Mairie d'Aubervilliers, prend-il des initiatives respectueuses de l'environnement ?

	N	%
Oui, tout à fait	70	32,56%
Oui, plutôt	79	36,74%
Non, plutôt pas	1	0,47%
Non, pas du tout	3	1,40%
Ne se prononce pas	62	28,84%



*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Propositions des usagers pour améliorer la qualité de service

Quelles sont vos propositions pour améliorer la qualité de service de Mairie d'Aubervilliers ?

Rechercher...

“ tous va bien ”

“ Tout est Bon ”

“ l usager ne se prononce pas ”

“ pas de proposition ”

“ plus de personnel pour le service ”

1 2 3 4 5 ...

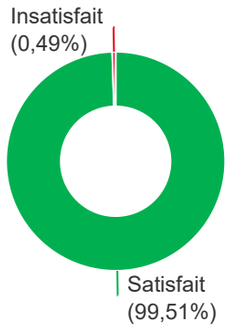
*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par Mairie d'Aubervilliers lors de vos derniers contacts ?

Particuliers

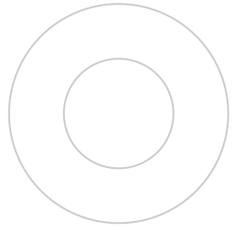
	N	%
Satisfait	204	99,51%
Insatisfait	1	0,49%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un particulier"***

Représentants d'association

	N	%
Satisfait	0	0,00%
Insatisfait	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"***

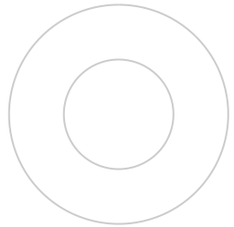
Professionnels / Entreprises

	N	%
Satisfait	10	100,00%
Insatisfait	0	0,00%

*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"***

Travailleurs indépendants

	N	%
Satisfait	0	0,00%
Insatisfait	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"***

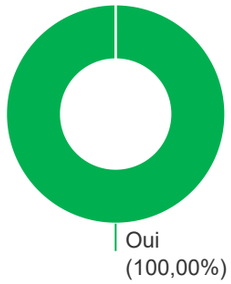
*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par Mairie d'Aubervilliers ?

Particuliers

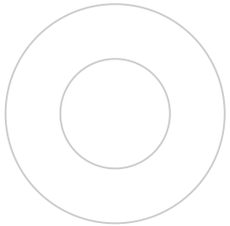
	N	%
Oui	205	100,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un particulier"***

Représentants d'association

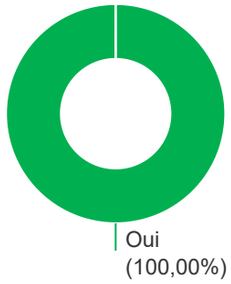
	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"***

Professionnels / Entreprises

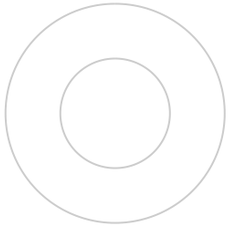
	N	%
Oui	10	100,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"***

Travailleurs indépendants

	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



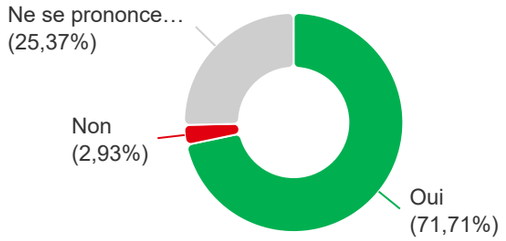
*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"***

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Si vous avez commis une erreur, votre service public, Mairie d'Aubervilliers, vous a-t-il expliqué comment la corriger ?

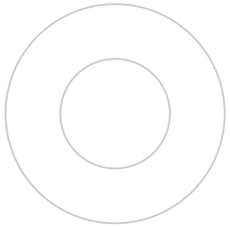
	N	%
Oui	147	71,71%
Non	6	2,93%
Ne se prononce pas	52	25,37%



Particuliers

*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un particulier"***

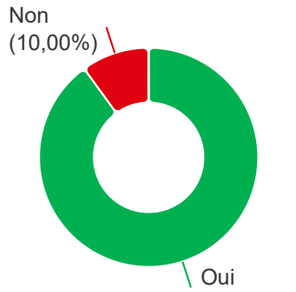
	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



Représentants d'association

*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"***

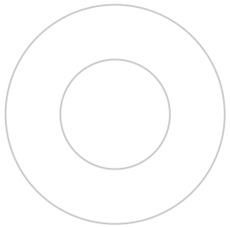
	N	%
Oui	9	90,00%
Non	1	10,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



Professionnels / Entreprises

*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"***

	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



Travailleurs indépendants

*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"***

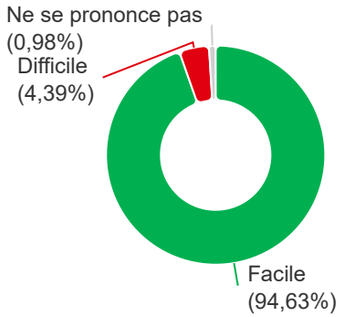
*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec Mairie d'Aubervilliers ?

Particuliers

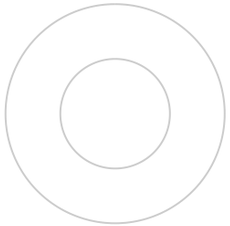
	N	%
Facile	194	94,63%
Difficile	9	4,39%
Ne se prononce pas	2	0,98%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un particulier"***

Représentants d'association

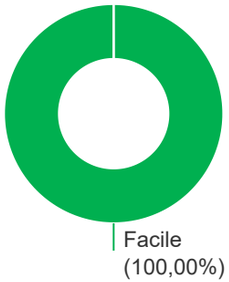
	N	%
Facile	0	0,00%
Difficile	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"***

Professionnels / Entreprises

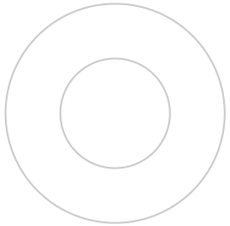
	N	%
Facile	10	100,00%
Difficile	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"***

Travailleurs indépendants

	N	%
Facile	0	0,00%
Difficile	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"***

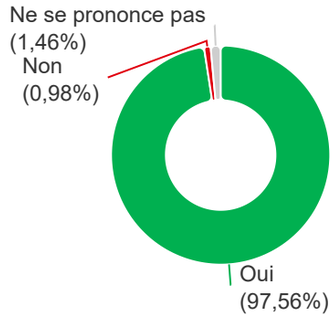
*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Avez-vous facilement trouvé les informations pour contacter Mairie d'Aubervilliers ?

Particuliers

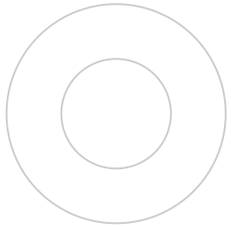
	N	%
Oui	200	97,56%
Non	2	0,98%
Ne se prononce pas	3	1,46%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un particulier"***

Représentants d'association

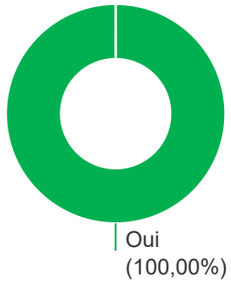
	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"***

Professionnels / Entreprises

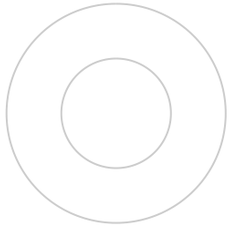
	N	%
Oui	10	100,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"***

Travailleurs indépendants

	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"***

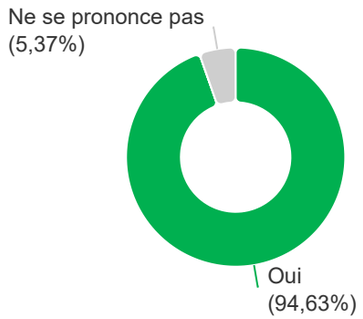
*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Lors de vos échanges, votre service public, Mairie d'Aubervilliers, a-t-il été attentif à votre situation personnelle ?

Particuliers

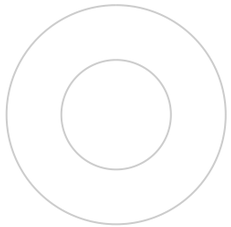
	N	%
Oui	194	94,63%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	11	5,37%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un particulier"***

Représentants d'association

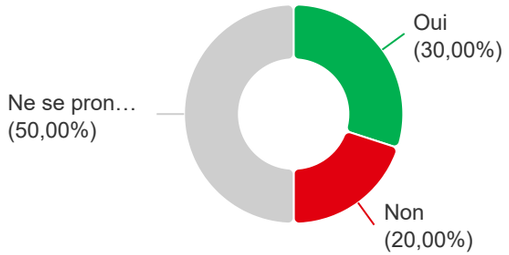
	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"***

Professionnels / Entreprises

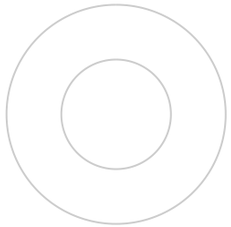
	N	%
Oui	3	30,00%
Non	2	20,00%
Ne se prononce pas	5	50,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"***

Travailleurs indépendants

	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"***

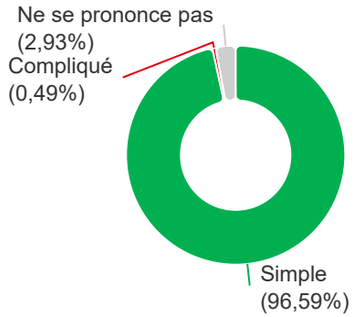
*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Estimez-vous qu'il a été simple de -- auprès de Mairie d'Aubervilliers ?

Particuliers

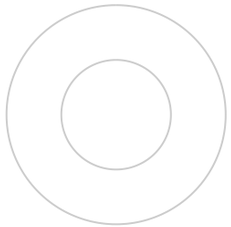
	N	%
Simple	198	96,59%
Compliqué	1	0,49%
Ne se prononce pas	6	2,93%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un particulier"***

Représentants d'association

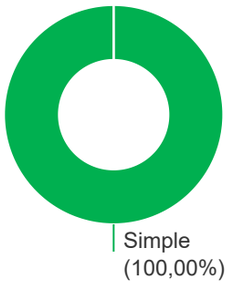
	N	%
Simple	0	0,00%
Compliqué	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"***

Professionnels / Entreprises

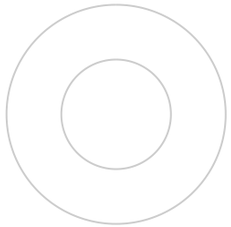
	N	%
Simple	10	100,00%
Compliqué	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"***

Travailleurs indépendants

	N	%
Simple	0	0,00%
Compliqué	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"***

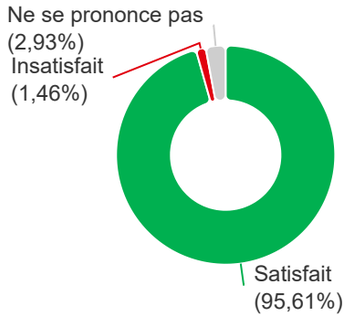
*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Avez-vous été satisfait du délai de traitement / prise en charge de votre demande ou de votre dossier par Mairie d'Aubervilliers ?

Particuliers

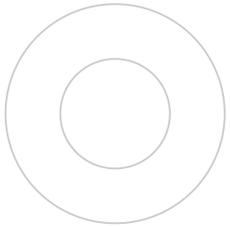
	N	%
Satisfait	196	95,61%
Insatisfait	3	1,46%
Ne se prononce pas	6	2,93%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un particulier"***

Représentants d'association

	N	%
Satisfait	0	0,00%
Insatisfait	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"***

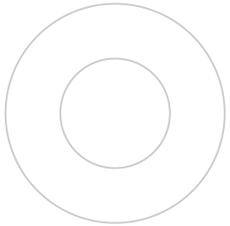
Professionnels / Entreprises

	N	%
Satisfait	10	100,00%
Insatisfait	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%

*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"***

Travailleurs indépendants

	N	%
Satisfait	0	0,00%
Insatisfait	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"***

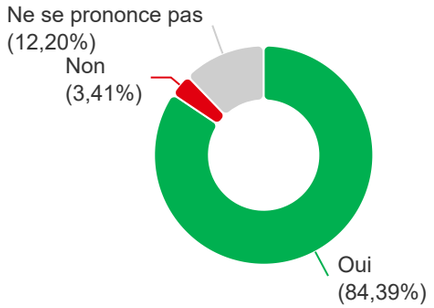
*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Le délai annoncé par Mairie d'Aubervilliers pour le traitement de votre demande / démarche a-t-il été respecté ?

Particuliers

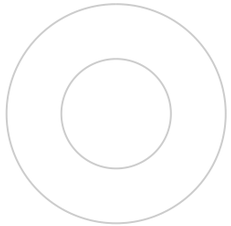
	N	%
Oui	173	84,39%
Non	7	3,41%
Ne se prononce pas	25	12,20%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un particulier"***

Représentants d'association

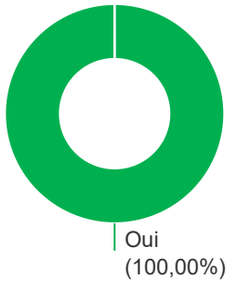
	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"***

Professionnels / Entreprises

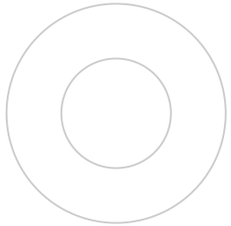
	N	%
Oui	10	100,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"***

Travailleurs indépendants

	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"***

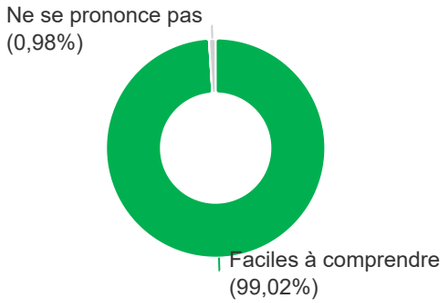
*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Les informations données à l'écrit ou à l'oral par Mairie d'Aubervilliers étaient-elles...?

Particuliers

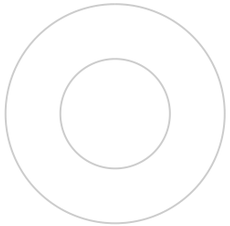
	N	%
Faciles à comprendre	203	99,02%
Difficiles à comprendre	0	0,00%
Ne se prononce pas	2	0,98%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un particulier"***

Représentants d'association

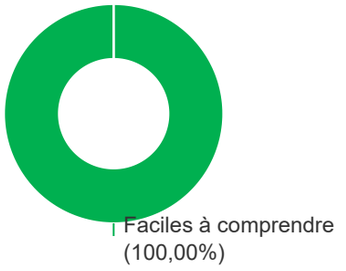
	N	%
Faciles à comprendre	0	0,00%
Difficiles à comprendre	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"***

Professionnels / Entreprises

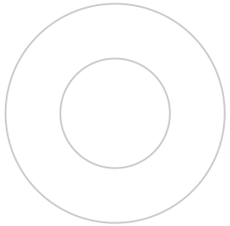
	N	%
Faciles à comprendre	10	100,00%
Difficiles à comprendre	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"***

Travailleurs indépendants

	N	%
Faciles à comprendre	0	0,00%
Difficiles à comprendre	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"***

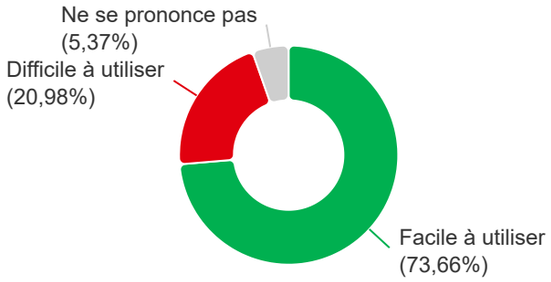
*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Le site / l'application proposé par Mairie d'Aubervilliers était-il ... ?

Particuliers

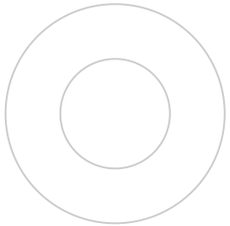
	N	%
Facile à utiliser	151	73,66%
Difficile à utiliser	43	20,98%
Ne se prononce pas	11	5,37%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un particulier"***

Représentants d'association

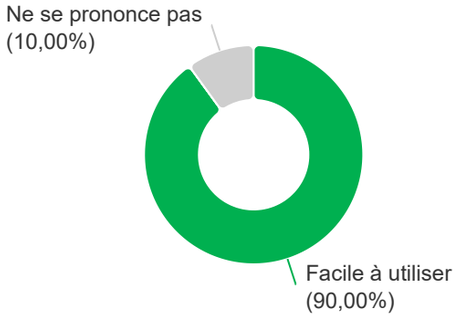
	N	%
Facile à utiliser	0	0,00%
Difficile à utiliser	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"***

Professionnels / Entreprises

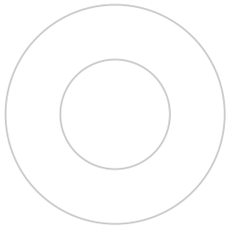
	N	%
Facile à utiliser	9	90,00%
Difficile à utiliser	0	0,00%
Ne se prononce pas	1	10,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"***

Travailleurs indépendants

	N	%
Facile à utiliser	0	0,00%
Difficile à utiliser	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"***

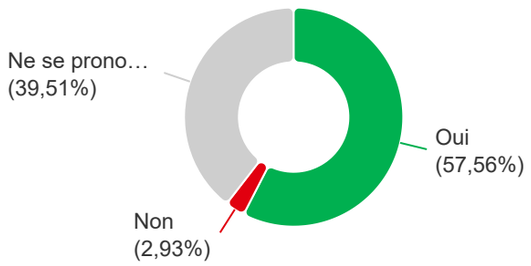
*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Votre service public, Mairie d'Aubervilliers, vous informe-t-il de ses résultats de qualité de service ?

Particuliers

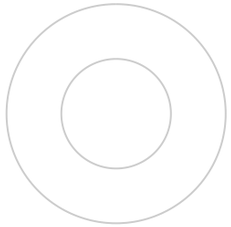
	N	%
Oui	118	57,56%
Non	6	2,93%
Ne se prononce pas	81	39,51%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un particulier"***

Représentants d'association

	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"***

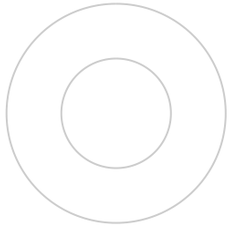
Professionnels / Entreprises

	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	10	100,00%

*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"***

Travailleurs indépendants

	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"***

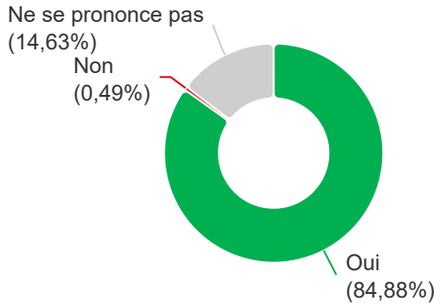
*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Avez-vous le sentiment que Mairie d'Aubervilliers prend des initiatives pour améliorer sa qualité de service ?

Particuliers

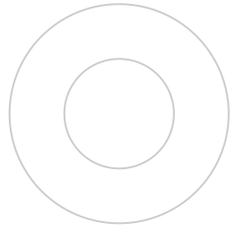
	N	%
Oui	174	84,88%
Non	1	0,49%
Ne se prononce pas	30	14,63%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un particulier"***

Représentants d'association

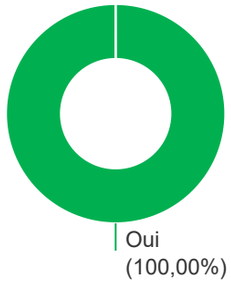
	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"***

Professionnels / Entreprises

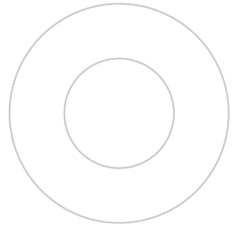
	N	%
Oui	10	100,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"***

Travailleurs indépendants

	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"***

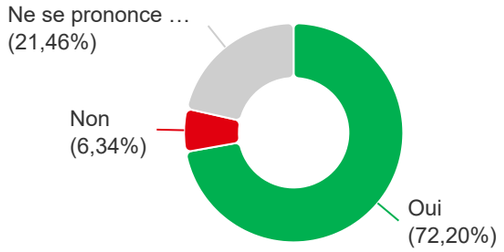
*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Pour améliorer sa qualité de service, votre service public, Mairie d'Aubervilliers, vous a-t-il demandé votre avis ?

Particuliers

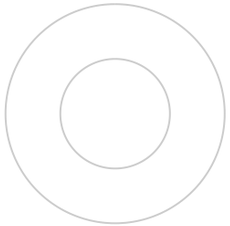
	N	%
Oui	148	72,20%
Non	13	6,34%
Ne se prononce pas	44	21,46%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un particulier"***

Représentants d'association

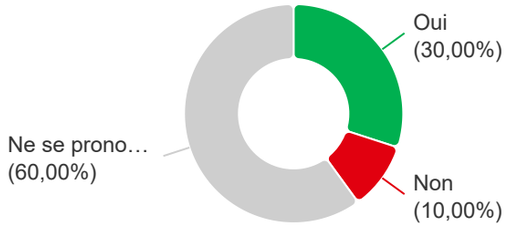
	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"***

Professionnels / Entreprises

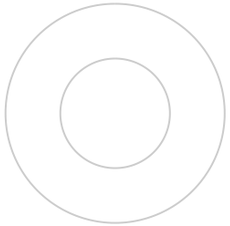
	N	%
Oui	3	30,00%
Non	1	10,00%
Ne se prononce pas	6	60,00%



*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"***

Travailleurs indépendants

	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



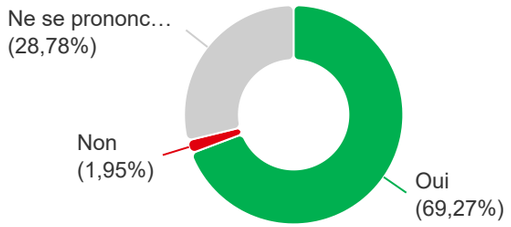
*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"***

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par profil d'usagers répondants

Selon vous, votre service public, Mairie d'Aubervilliers, prend-il des initiatives respectueuses de l'environnement ?

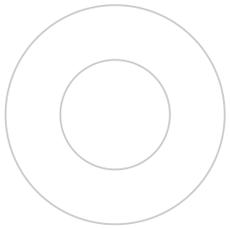
	N	%
Oui	142	69,27%
Non	4	1,95%
Ne se prononce pas	59	28,78%



Particuliers

*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un particulier"***

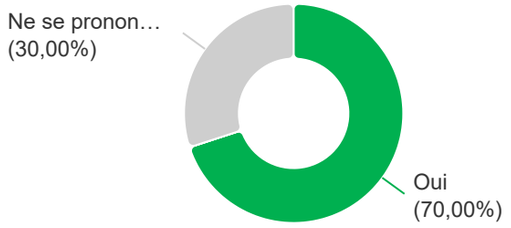
	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



Représentants d'association

*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un représentant d'association"***

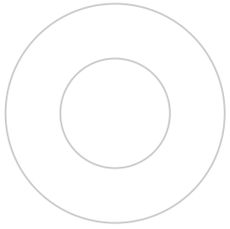
	N	%
Oui	7	70,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	3	30,00%



Professionnels / Entreprises

*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un professionnel / une entreprise"***

	N	%
Oui	0	0,00%
Non	0	0,00%
Ne se prononce pas	0	0,00%



Travailleurs indépendants

*Population étudiée : **TYPO_USAGER parmi "Un travailleur indépendant"***

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

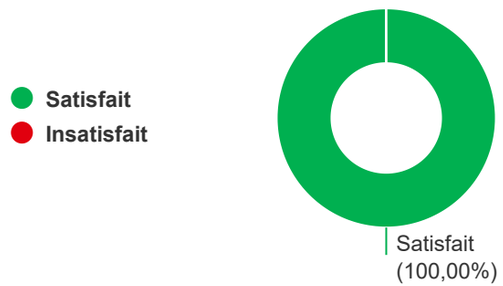
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Globalement, êtes-vous satisfait de la qualité de service fournie par Mairie d'Aubervilliers lors de vos derniers contacts ?

Obtenir un renseignement / s'informer

*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "vous informer / ob...***

Fixer un rendez-vous

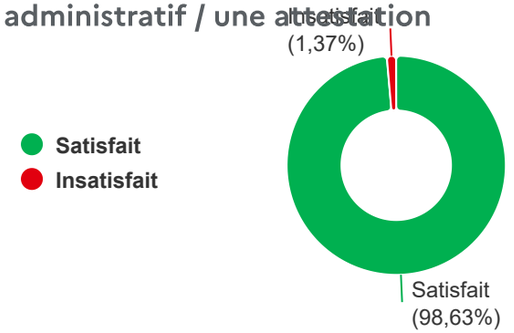


*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou...***

Réaliser une démarche / obtenir une prestation

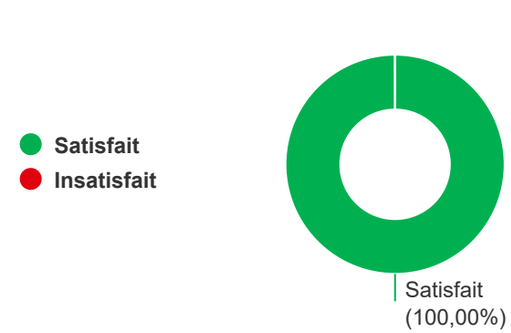
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "réaliser une démar...***

Récupérer un document administratif / une attestation



*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "récupérer un docu...***

Faire une réclamation



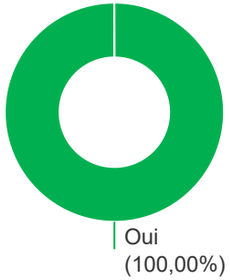
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "faire une réclamati...***

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

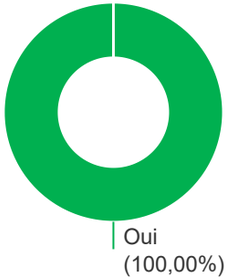
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Estimez-vous avoir été accueilli avec bienveillance et respect par Mairie d'Aubervilliers ?

Obtenir un renseignement / s'informer

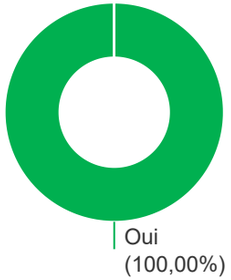


Fixer un rendez-vous



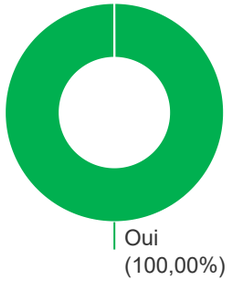
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou...***

Réaliser une démarche / obtenir une prestation



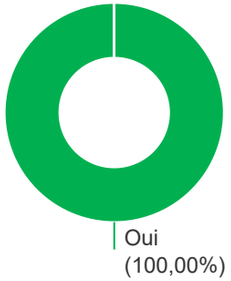
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "réaliser une démar...***

Récupérer un document administratif / une attestation



*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "récupérer un docu...***

Faire une réclamation



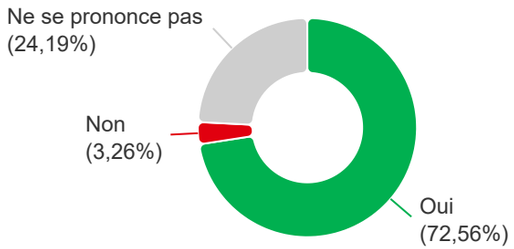
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "faire une réclamati...***

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

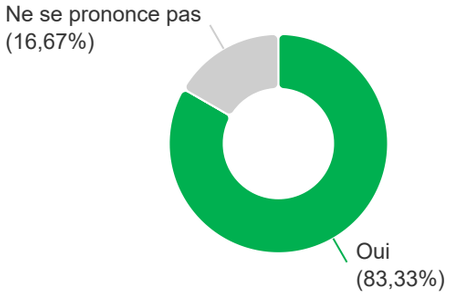
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Si vous avez commis une erreur, votre service public, Mairie d'Aubervilliers, vous a-t-il expliqué comment la corriger ?

Obtenir un renseignement / s'informer

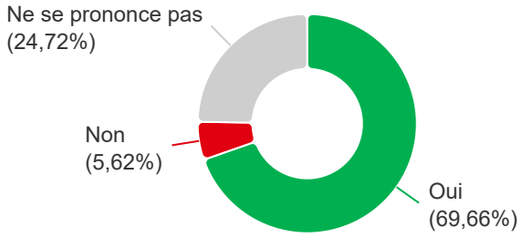


Fixer un rendez-vous



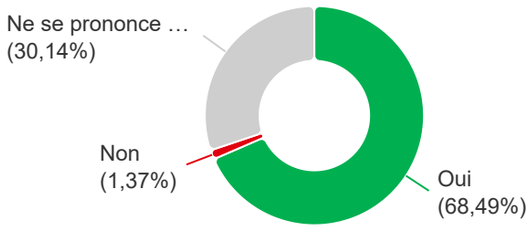
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou...***

Réaliser une démarche / obtenir une prestation



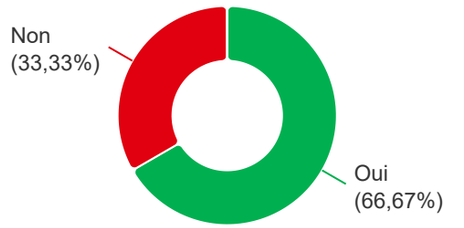
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "réaliser une démar...***

Récupérer un document administratif / une attestation



*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "récupérer un docu...***

Faire une réclamation



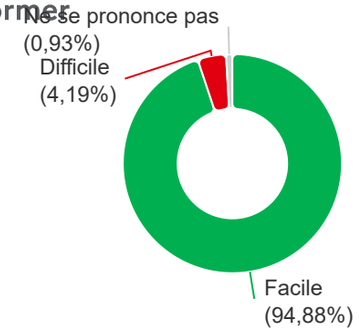
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "faire une réclamati...***

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

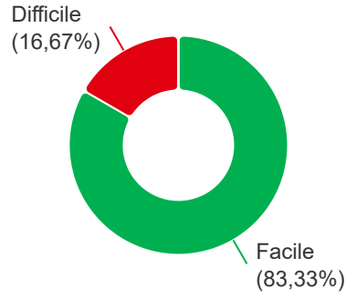
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Estimez-vous qu'il a été facile d'entrer en contact avec Mairie d'Aubervilliers ?

Obtenir un renseignement / s'informer

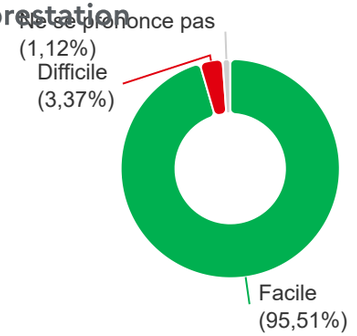


Fixer un rendez-vous



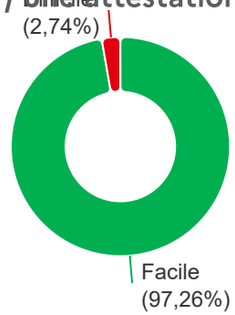
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou...***

Réaliser une démarche / obtenir une prestation



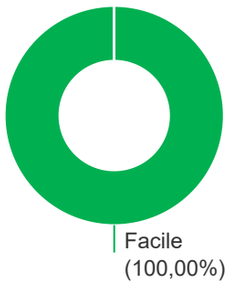
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "réaliser une démar...***

Récupérer un document administratif / une attestation



*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "récupérer un docu...***

Faire une réclamation



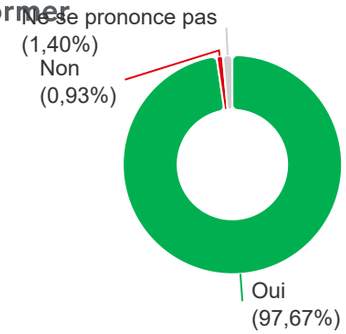
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "faire une réclamati...***

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

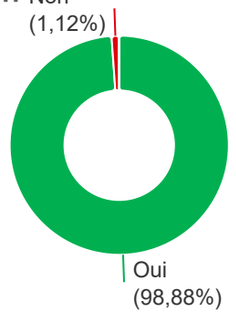
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Avez-vous facilement trouvé les informations pour contacter Mairie d'Aubervilliers ?

Obtenir un renseignement / s'informer

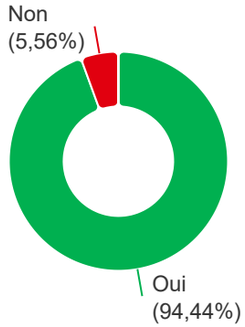


Réaliser une démarche / obtenir une prestation



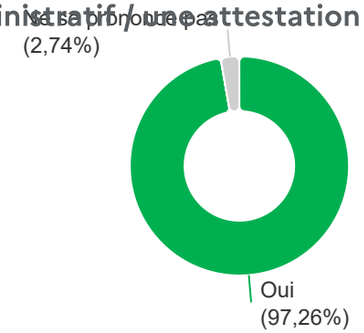
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "réaliser une démar...***

Fixer un rendez-vous



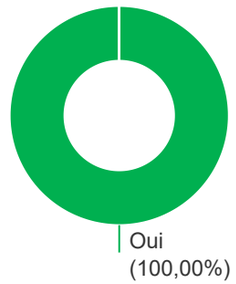
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou...***

Récupérer un document administratif / une attestation



*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "récupérer un docu...***

Faire une réclamation



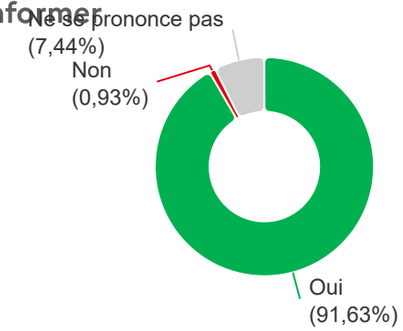
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "faire une réclamati...***

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

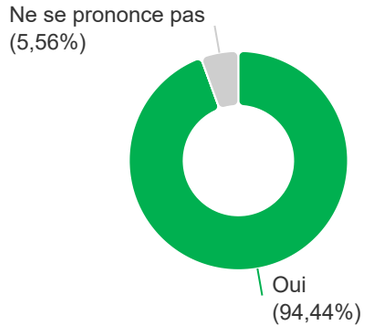
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Lors de vos échanges, votre service public, Mairie d'Aubervilliers, a-t-il été attentif à votre situation personnelle ?

Obtenir un renseignement / s'informer

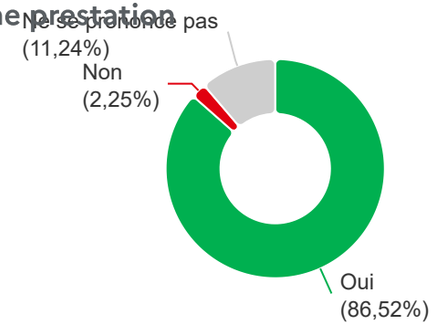


Fixer un rendez-vous



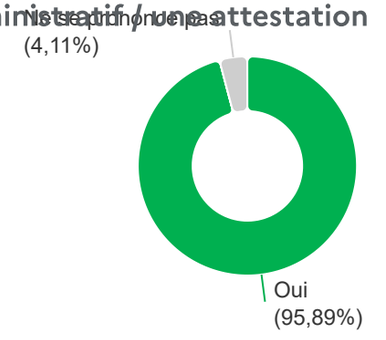
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou...***

Réaliser une démarche / obtenir une prestation



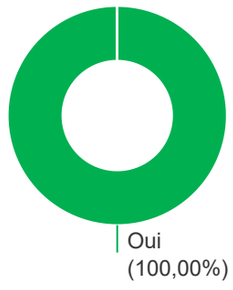
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "réaliser une démar...***

Récupérer un document administratif / une attestation



*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "récupérer un docu...***

Faire une réclamation



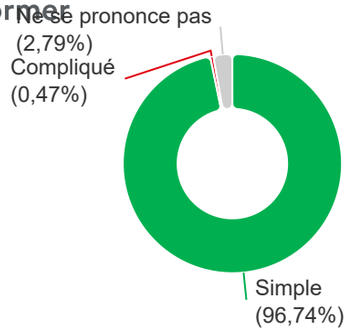
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "faire une réclamati...***

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

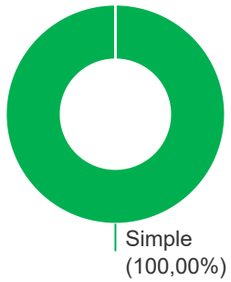
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Estimez-vous qu'il a été simple de -- auprès de Mairie d'Aubervilliers ?

Obtenir un renseignement / s'informer

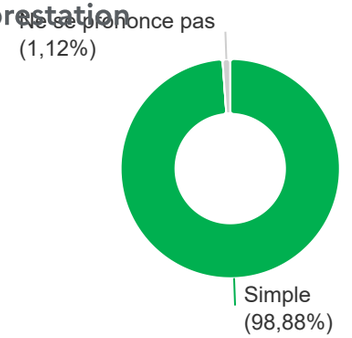


Fixer un rendez-vous



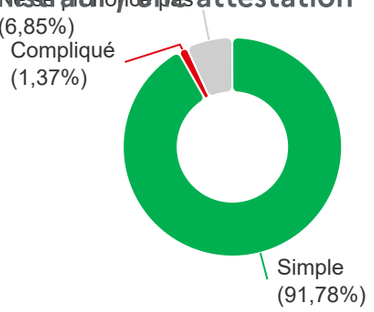
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou...***

Réaliser une démarche / obtenir une prestation



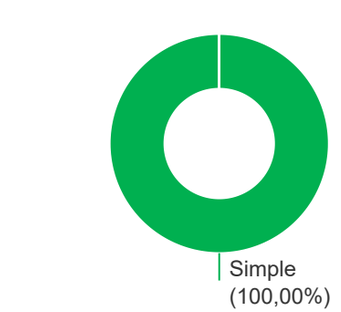
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "réaliser une démar...***

Récupérer un document administratif / une attestation



*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "récupérer un docu...***

Faire une réclamation



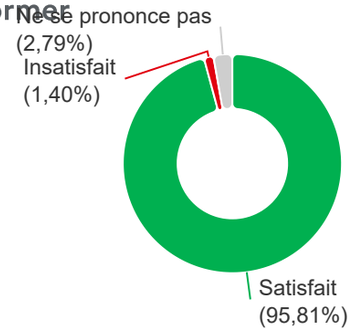
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "faire une réclamati...***

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Avez-vous été satisfait du délai de traitement / prise en charge de votre demande ou de votre dossier par Mairie d'Aubervilliers ?

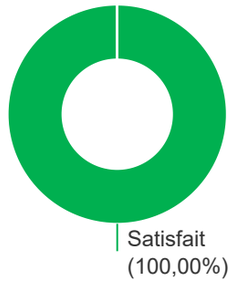
Obtenir un renseignement / s'informer



Fixer un rendez-vous

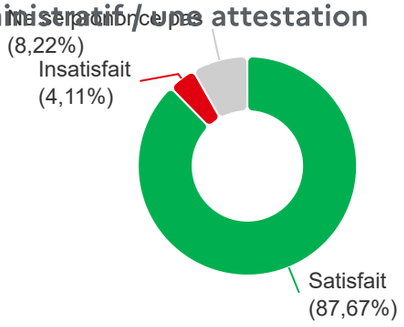
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou...***

Réaliser une démarche / obtenir une prestation



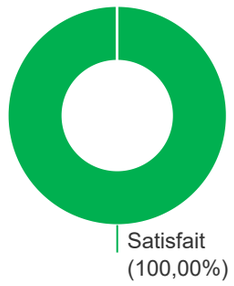
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "réaliser une démar...***

Récupérer un document administratif / une attestation



*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "récupérer un docu...***

Faire une réclamation



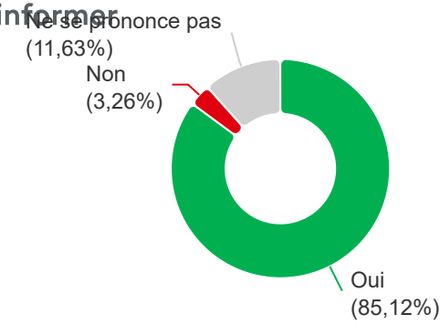
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "faire une réclamati...***

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

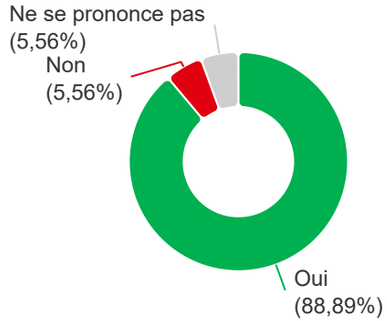
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Le délai annoncé par Mairie d'Aubervilliers pour le traitement de votre demande / démarche a-t-il été respecté ?

Obtenir un renseignement / s'informer

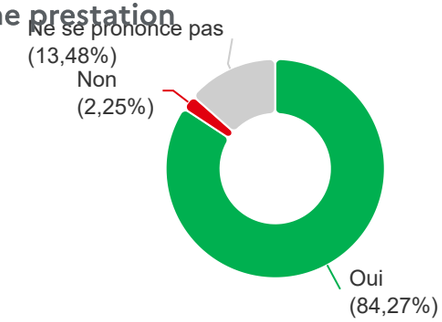


Fixer un rendez-vous



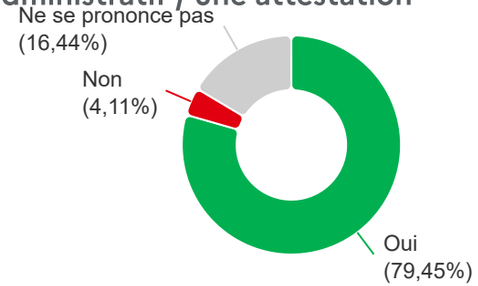
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou...***

Réaliser une démarche / obtenir une prestation



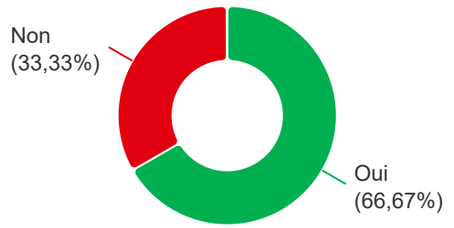
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "réaliser une démar...***

Récupérer un document administratif / une attestation



*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "récupérer un docu...***

Faire une réclamation



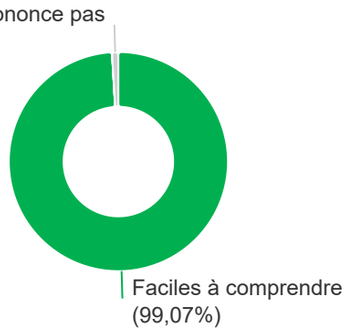
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "faire une réclamati...***

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

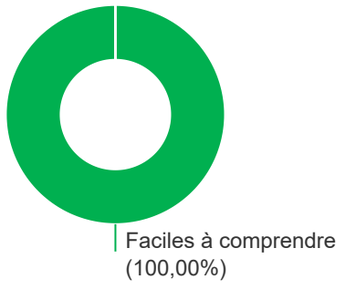
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Les informations données à l'écrit ou à l'oral par Mairie d'Aubervilliers étaient-elles...?

Obtenir un renseignement / s'informer

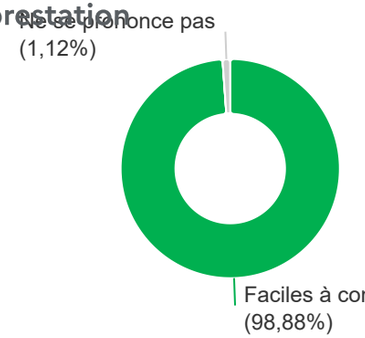


Fixer un rendez-vous



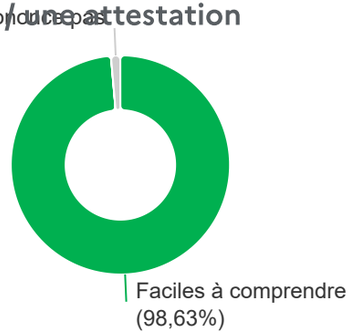
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou...***

Réaliser une démarche / obtenir une prestation



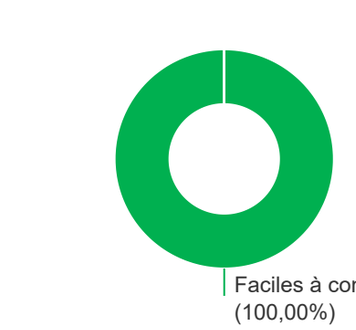
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "réaliser une démar...***

Récupérer un document administratif / une attestation



*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "récupérer un docu...***

Faire une réclamation



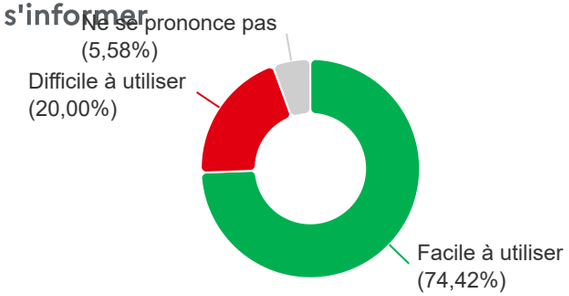
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "faire une réclamati...***

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

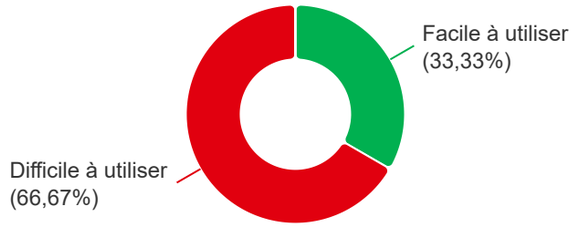
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Le site / l'application proposé par Mairie d'Aubervilliers était-il ... ?

Obtenir un renseignement / s'informer

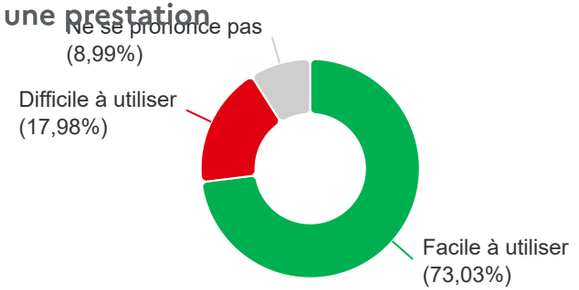


Fixer un rendez-vous



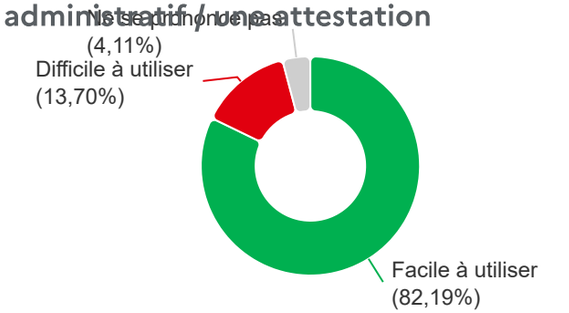
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou...***

Réaliser une démarche / obtenir une prestation



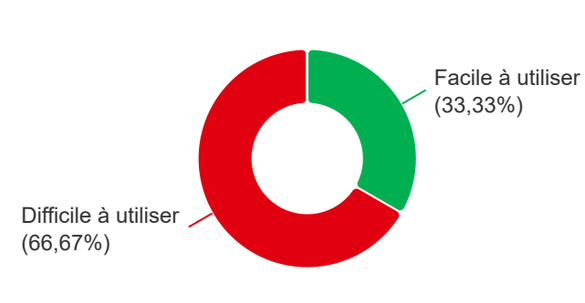
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "réaliser une démar...***

Récupérer un document administratif / une attestation



*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "récupérer un docu...***

Faire une réclamation



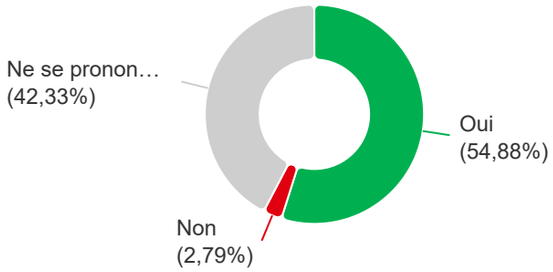
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "faire une réclamati...***

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

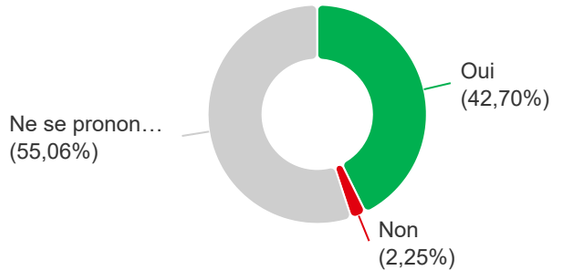
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Votre service public, Mairie d'Aubervilliers, vous informe-t-il de ses résultats de qualité de service ?

Obtenir un renseignement / s'informer

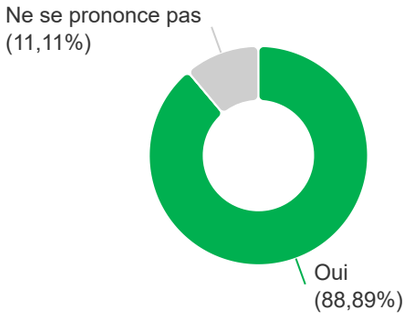


Réaliser une démarche / obtenir une prestation



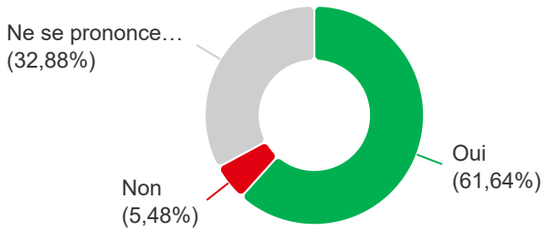
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "réaliser une démar…***

Fixer un rendez-vous



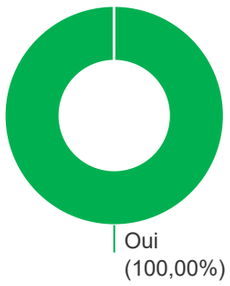
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou…***

Récupérer un document administratif / une attestation



*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "récupérer un docu…***

Faire une réclamation



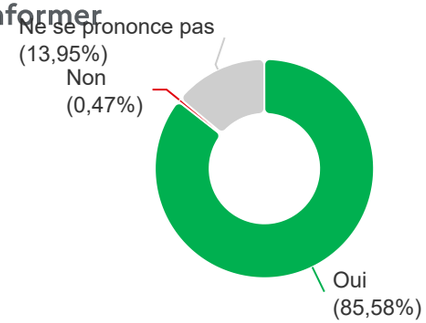
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "faire une réclamati…***

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

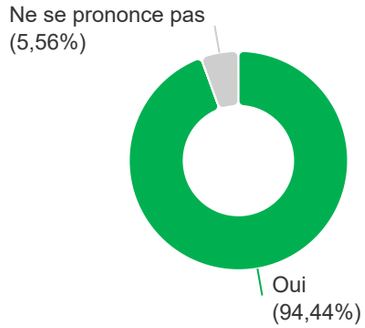
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Avez-vous le sentiment que Mairie d'Aubervilliers prend des initiatives pour améliorer sa qualité de service ?

Obtenir un renseignement / s'informer

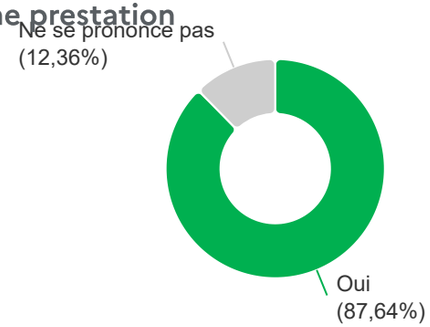


Fixer un rendez-vous



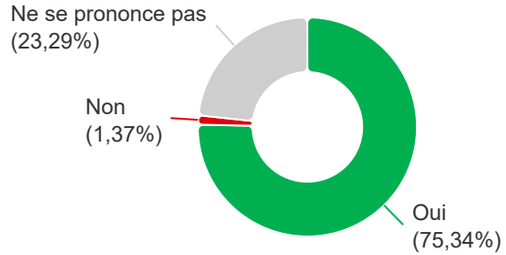
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou...***

Réaliser une démarche / obtenir une prestation



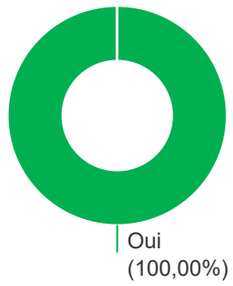
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "réaliser une démar...***

Récupérer un document administratif / une attestation



*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "récupérer un docu...***

Faire une réclamation



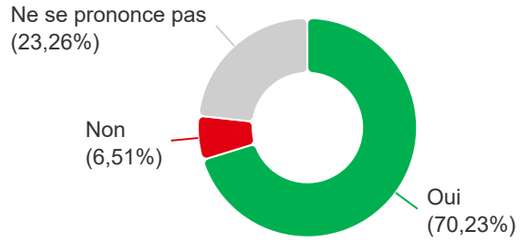
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "faire une réclamati...***

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

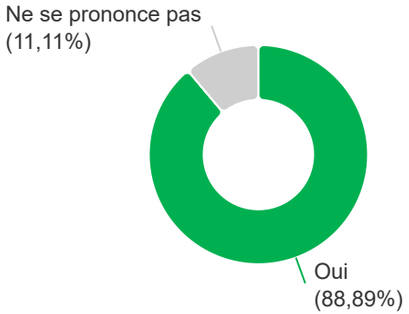
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Pour améliorer sa qualité de service, votre service public, Mairie d'Aubervilliers, vous a-t-il demandé votre avis ?

Obtenir un renseignement / s'informer

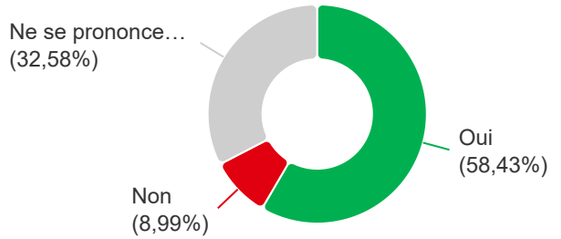


Fixer un rendez-vous



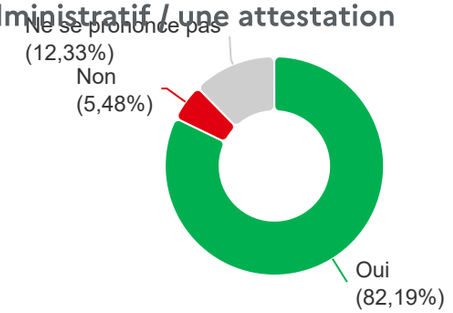
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou...***

Réaliser une démarche / obtenir une prestation



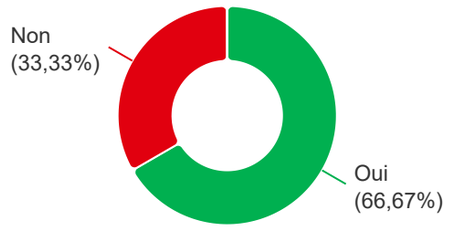
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "réaliser une démar...***

Récupérer un document administratif / une attestation



*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "récupérer un docu...***

Faire une réclamation



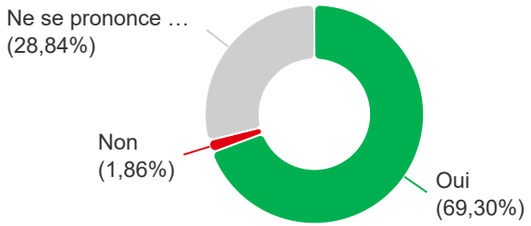
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "faire une réclamati...***

*Population étudiée : **ENTITE parmi "Mairie d'Aubervilliers" Et QUESTIONNAIRE_RECEVABLE =Recevable Et PROGRESSION =Terminé***
Taille de l'échantillon 215 réponses

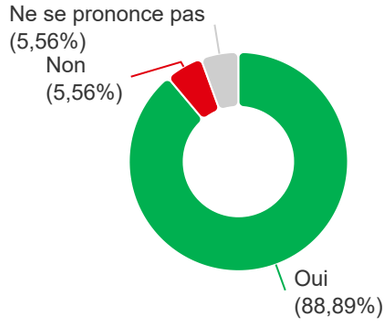
Résultats à l'enquête usagers - par motif de contact déclarés par les répondants

Selon vous, votre service public, Mairie d'Aubervilliers, prend-il des initiatives respectueuses de l'environnement ?

Obtenir un renseignement / s'informer

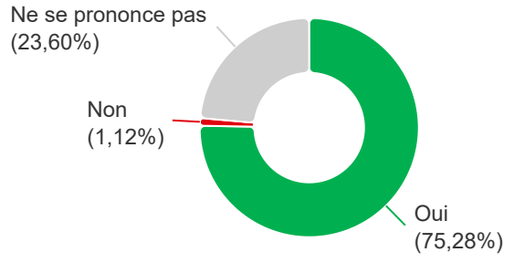


Fixer un rendez-vous



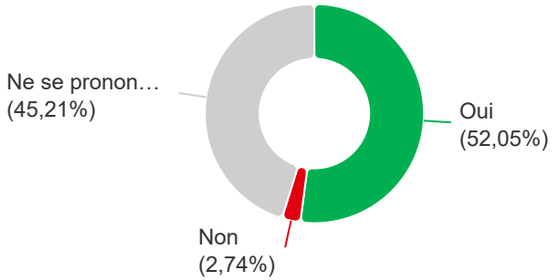
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "fixer un rendez-vou…***

Réaliser une démarche / obtenir une prestation



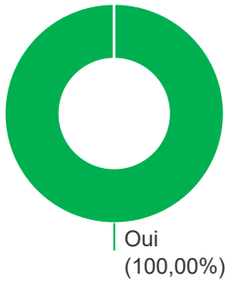
*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "réaliser une démar…***

Récupérer un document administratif / une attestation



*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "récupérer un docu…***

Faire une réclamation



*Population étudiée : **OBJECTIF parmi "faire une réclamati…***

Traitement des réponses à l'enquête agents

Seuls les questionnaires considérés comme "recevables" sont pris en compte.

Est considéré comme "recevable" le questionnaire pour lequel plus de 50% des questions ont reçu une réponse autre que « non concerné / ne se prononce pas »

Pour assurer la validité des résultats, un minimum de 50 questionnaires « recevables » et un taux de retour minimum de 5% sont attendus.

Le taux de retour est calculé sur la base du nombre de questionnaires recevables au regard du nombre d'usagers sollicités pour répondre à l'enquête.

La note globale (sur 100) est égale à la moyenne des notes obtenues sur les 8 engagements *Services Publics +* et sur la question relative à la satisfaction globale. (moyenne de 9 notes)

- Chaque réponse est cotée de la même manière sur une échelle à 4 positions - fonction de la réponse reçue : 0 point / 0,25 point / 0,75 point / 1 point. *(cf. Annexe 4 du guide du label "Services Publics +")*
- La note obtenue sur chaque question correspond à la moyenne des scores attribués aux réponses données, rapportée sur 100
- Pour les engagements qui font l'objet de deux questions (engagements n°1, 2, 3, 4, 5 et 7), une note moyenne par engagement est calculée.

Ce rapport devra être transmis à l'organisme de certification chargé des audits en amont de la visite de labellisation.