

**RAPPORT DES RÉSULTATS DU
BAROMÈTRE DE SATISFACTION
DES USAGERS ET USAGÈRES DU
SERVICE D'ACCUEIL**

PHASE 2

NOVEMBRE - DÉCEMBRE 2020

CONTEXTE

- Depuis le dernier trimestre de l'année 2019, plusieurs communes partenaires du projet « Promotion de la gestion de proximité dans les communes / Jamâa Mouwatena » avaient réalisé des travaux d'aménagement ou d'amélioration de leurs espaces d'accueil. Suivant cette dynamique, le projet en concertation avec les communes partenaires a initié un processus pour la réalisation d'un deuxième baromètre de satisfaction auprès des usagers et usagères des espaces d'accueil.

LE CONTEXTE DE CETTE DEUXIÈME ITÉRATION

Un Questionnaire amélioré

Deux nouvelles villes pour cette deuxième itération

Une période de Sondage allant du 4 Décembre au 4 Novembre



Villes	Nombre de Participants
Beni Mellal	309
Larache	301
Taroudant	300
Tiznit	297
Ben Guérir	307
Meknès	112

Un total 1626 Participants

INFORMATIONS GÉNÉRALES

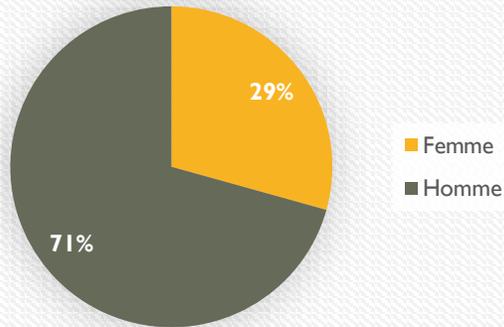
Informations générales (à cocher)									
Groupe d'âge	Moins de 25	Entre 25 et 60	Plus de 60 ans		Genre	Homme	Femme		
Profession	Étudiant/e	Employé/e	Fonctionnaire	Entrepreneur/se	Retraité/e	Au chômage	Autre		
Vous venez à la commune une fois par mois		... plus qu'une fois par mois		... une fois par an		... plusieurs fois par an		Rarement

LE DEGRÉ DE SATISFACTION DES CITOYENS ET CITOYENNES PAR RAPPORT AUX SERVICES COMMUNAUX

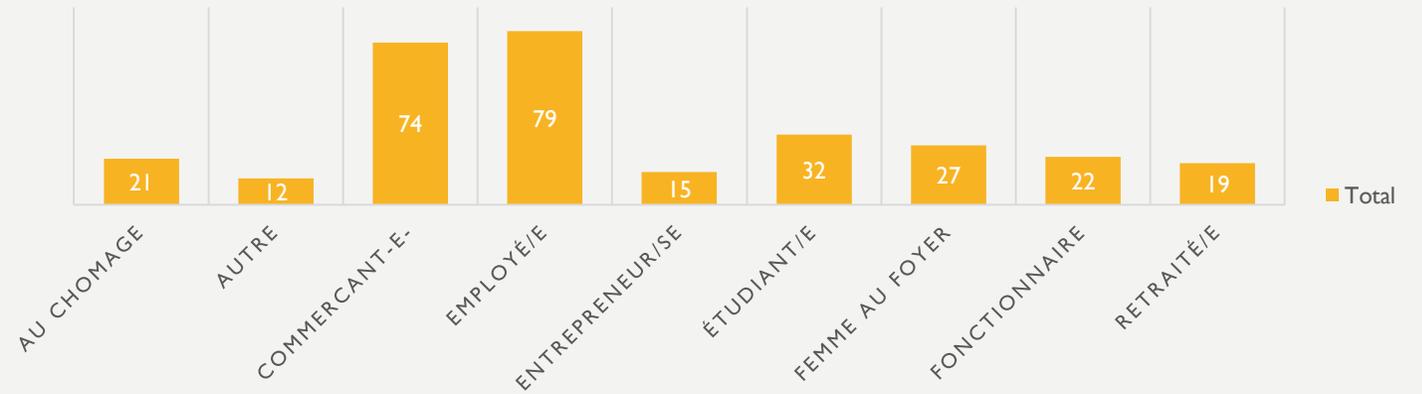
Quel est votre degré de satisfaction sur une échelle de 1 (très <u>satisfait-e</u>) à 5 (très <u>insatisfait-e</u>) par rapport ...	1 	2 	3 	4 	5 
... aux services offerts par les espaces d'accueils ?					
... aux informations fournis par le bureau d'accueil ?					
... à la communication du bureau d'accueil ?					
... à l'organisation de l'espace d'accueil ?					
... à la signalétique dans ce bâtiment pour l'accès aux services publics ?					
... à l'accès aux services publics dans la commune ?					

LARACHE

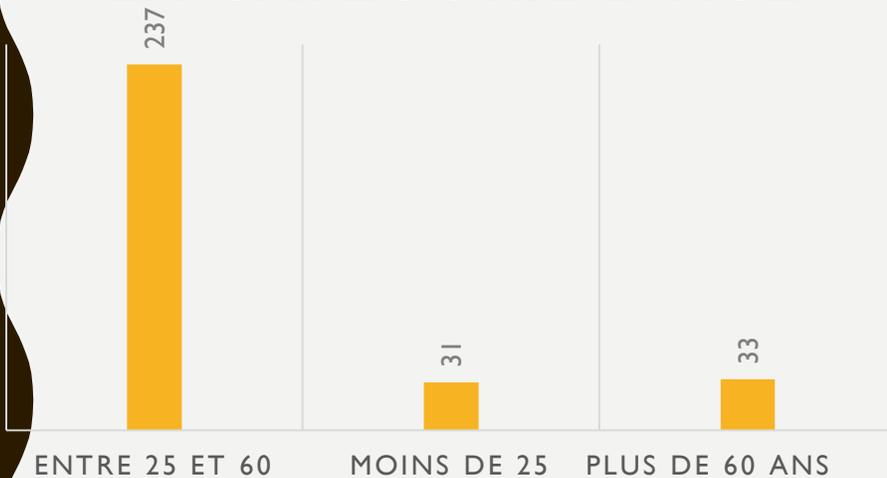
LE SEXE DES PARTICIPANTS



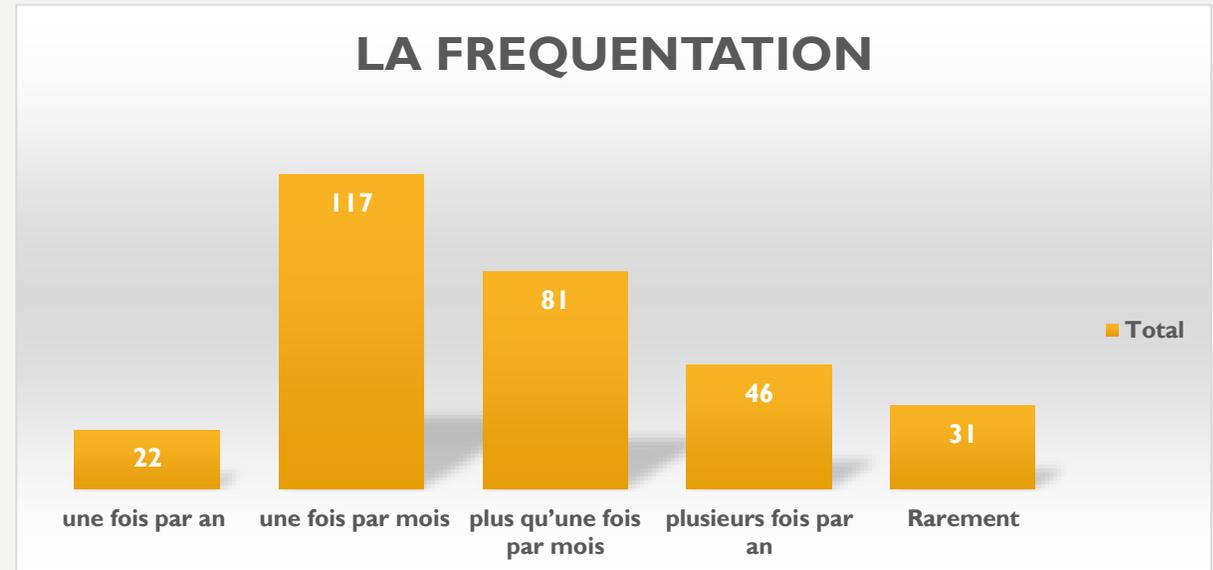
LA PROFESSION



LA CATEGORIE D'AGE

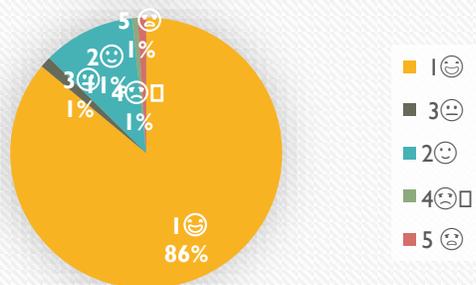


LA FREQUENTATION

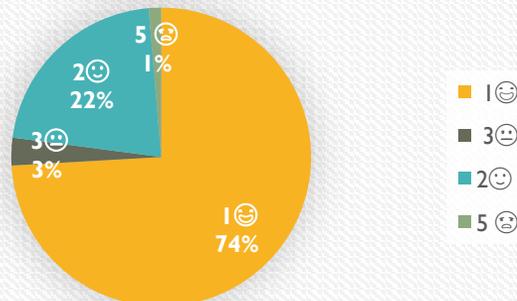


LE DEGRÉ DE SATISFACTION, PAR RAPPORT

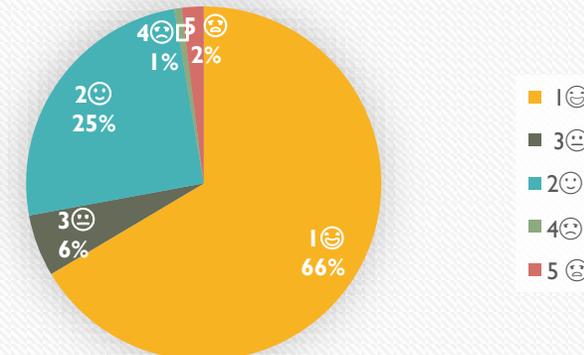
aux services offerts
par les espaces
d'accueils



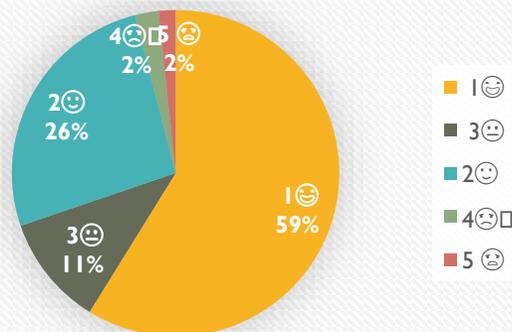
aux informations
fournies par le bureau
d'accueil



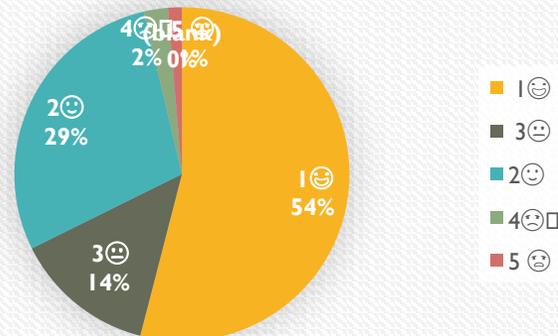
à la communication du
bureau d'accueil



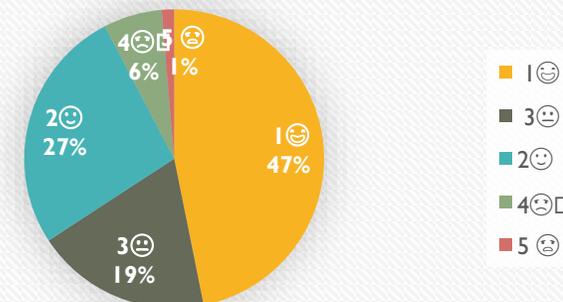
à l'organisation de
l'espace d'accueil



à la signalétique dans ce bâtiment
pour l'accès aux services publics



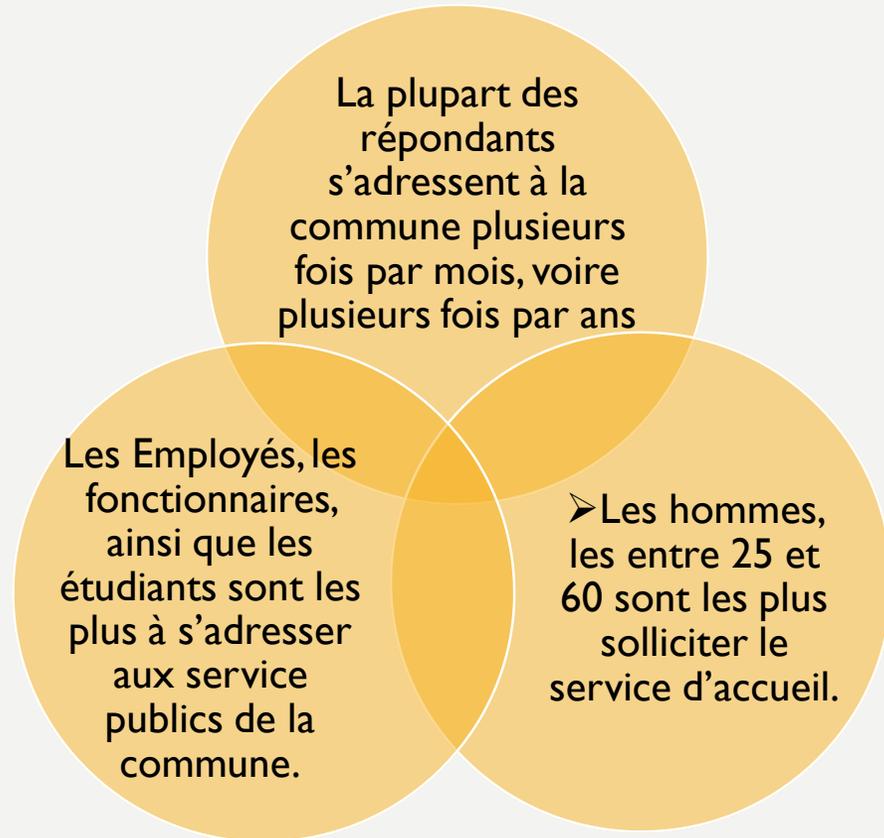
à l'accès aux services
publics dans la
commune



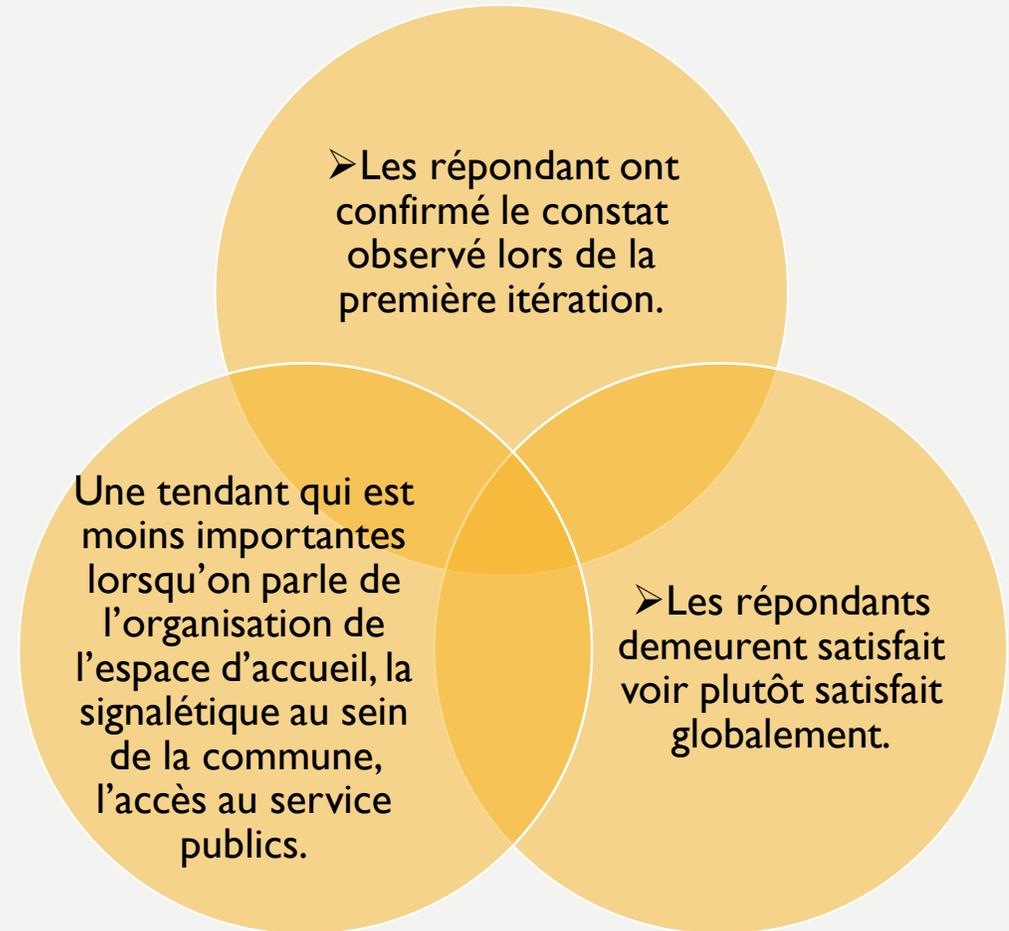
- En ce qui concerne les informations générales :
 - 71% d'hommes ont participé contre 29% de femmes
 - Les commerçants et les employés ont été le plus à participer
 - 237 participants de la catégorie des 25 à 60 ans ont participé à ce baromètre
 - Les participants à ce baromètre ont confirmé qu'il visitaient plus qu'une fois par mois la commune en majorité
- En ce qui concerne le degré de satisfaction
 - Alors que dans l'ensemble, les répondants au niveau de la commune de **Larache** sont satisfait par rapport à la qualité de l'espace d'accueil et la signalétique , la satisfaction par rapport à l'accès aux services publics communaux est la moindre importante.

CONCLUSIONS

CONCERNANT LES INFORMATIONS GÉNÉRALES L'ÉCHANTILLON



CONCERNANT LE DEGRÉ DE SATISFACTION PAR RAPPORT AU SERVICE ASSURÉ PAR LA COMMUNE



LE BENCHLEARNING COMME OUTIL D'OUTO- ÉVALUATION INTERNE

Le processus du baromètre de satisfaction des usagers en accueil a été accompagné par l'auto-évaluation en interne par les fonctionnaires et éluEs afin de procéder à une analyse plus approfondie qui permettra par la suite une évaluation des services publics rendues en accueil et donnera plus de visibilité sur les aspects à améliorer pour les prochains mois après la cloture du projet Communes citoyennes.

**COMMUNE DE
LARACHE**

**RÉSULTATS
BENCHLEARNING**

POINTS FORT

- Amélioration de la confiance entre le citoyen et la commune
- Amélioration de l'orientation des usagers à travers la signalisation
- Facilitation de l'accès au service publics sollicités
- La mise en place du service de l'accueil a amélioré la qualité des services communaux
- Engagement des fonctionnaires remarquables
- sensibilisation collective du personnel sur l'importance de l'accueil

POINTS À AMÉLIORER

- Difficulté de rendre services aux personnes à mobilité réduite à aux MRE
- Améliorer la communication sur les dispositif d'accueil mis en place
- Absence de dispositif de collecte des propositions des citoyens
- manque de prévision concrète sur le développement de l'accueil
- Faible portage politique des membres du conseil

SUR LA BASE DES RÉSULTATS, QUELLES SONT LES MESURES PRIORITAIRES URGENTES À AMÉLIORER?

- mettre en place des outils de prestation de services à distance pour les MRE
- Améliorer la mise à disposition des documents sur les procédures pour les citoyens
- créer des dépliants et outils pour communiquer sur les procédures
- Renforcer les capacités des ressources humaines en matière d'accueil
- Renforcer le portage politique des membres du conseil
- Améliorer la communication digitale et créer un site web
- veiller à l'unification des procédures et modalités de l'accueil dans tous les bâtiments communaux

SUR LA BASE DES RÉSULTATS, QUELLES SONT LES MESURES PRIORITAIRES URGENTES À AMÉLIORER?

- Mettre en place des boîtes à suggestions et veiller à leur traitement
- Afficher l'organigramme de la commune à l'accueil pour mieux le mettre en valeur
- Mettre en place un système de permanence dans le service de l'accueil
- Instaurer le baromètre de satisfaction comme outil permanent de travail
- Améliorer la qualité des équipements et les standards de l'accueil
- Mettre à disposition les mesures de confort pour les femmes enceintes
- Motiver et mettre en valeur le personnel de l'accueil

Merci pour votre attention

