

Dans le cadre de sa démarche d'amélioration continue de la qualité de service, une campagne de diffusion de questionnaire de satisfaction a été menée du 02 mars au 30 avril 2026 auprès des usagers qui fréquentent les services municipaux entrant dans le périmètre « Qualivilles ».

Cette enquête avait pour objectif de recueillir l'avis des usagers sur les prestations proposées, d'identifier la satisfaction ainsi que les axes d'amélioration, et de disposer d'indicateurs permettant d'orienter les actions futures.

Cette note a pour objet de présenter le bilan de cette campagne, en détaillant les modalités de diffusion, le taux de participation observé ainsi que les principaux enseignements issus de l'analyse des réponses recueillis.

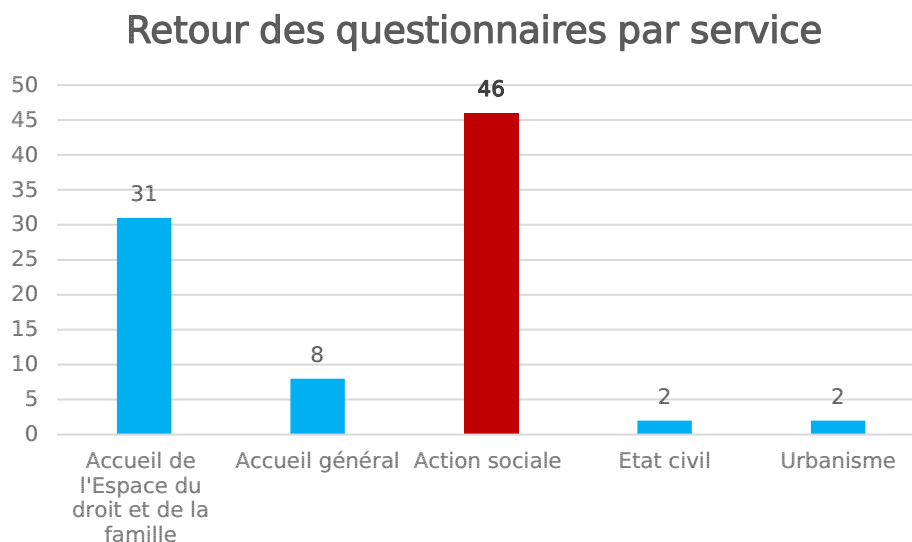
Il convient de souligner la contribution importante de Magali DUBOIS, en charge de la partie « Action Sociale », ainsi que de l'accueil de l'espace du droit et de la famille dans le cadre de la campagne. Cette mobilisation a permis de récolter une grande partie des questionnaires ici analysés. En contrepartie, cette prépondérance de questionnaires collectés à l'espace du droit et de la famille ne permet de projeter que des conclusions partielles sur la période étudiée.

1. Résultats de la campagne du mois de mars 2026

Au cours du mois de mars 2026, 89 questionnaires de satisfaction ont été recueillis auprès des usagers des différents services concernés par l'enquête.

La répartition des questionnaires collectés par service est la suivante :

- Accueil de l'Espace du droit et de la famille : 31 questionnaires
- Accueil général : 8 questionnaires
- Action sociale : 46 questionnaires
- État civil : 2 questionnaires
- Urbanisme : 2 questionnaires



L'analyse de cette répartition montre une participation majoritairement concentrée sur le service de l'Action sociale, qui représente plus de la moitié des questionnaires recueillis (51.7%) suivi de l'Accueil de l'espace du droit et de la famille (34.8%). Les autres services ont enregistré un volume de réponse plus limité, avec 9% pour l'accueil général et 2.2% pour chacun des services État civil et urbanisme.

Ces premiers résultats témoignent d'une mobilisation satisfaisante des usagers dès le lancement de la campagne et fournissent une base d'analyse.

Analyse des questionnaires :

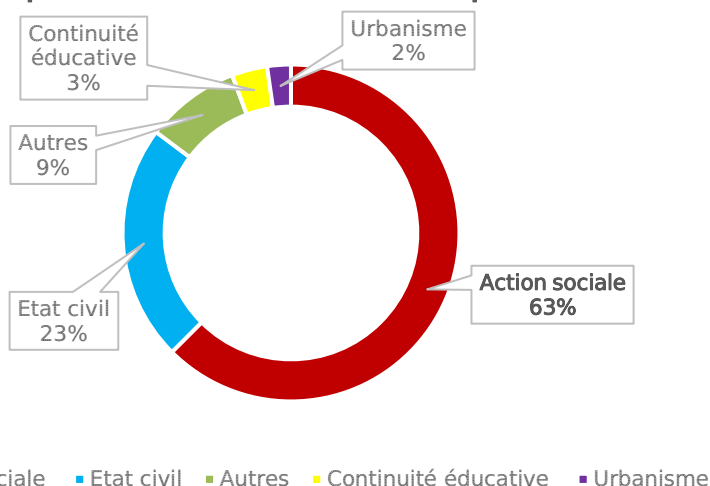
- Fréquentation des services

Certains usagers ayant coché plusieurs réponses, le nombre de réponse est supérieur au nombre de questionnaires recueillis.

- Action sociale : 55
- État civil : 20
- Autres : 8
- Continuité éducative : 3
- Urbanisme : 2

Deux questionnaires ne comportaient pas de réponse à cette question.

Répartition des services fréquentés

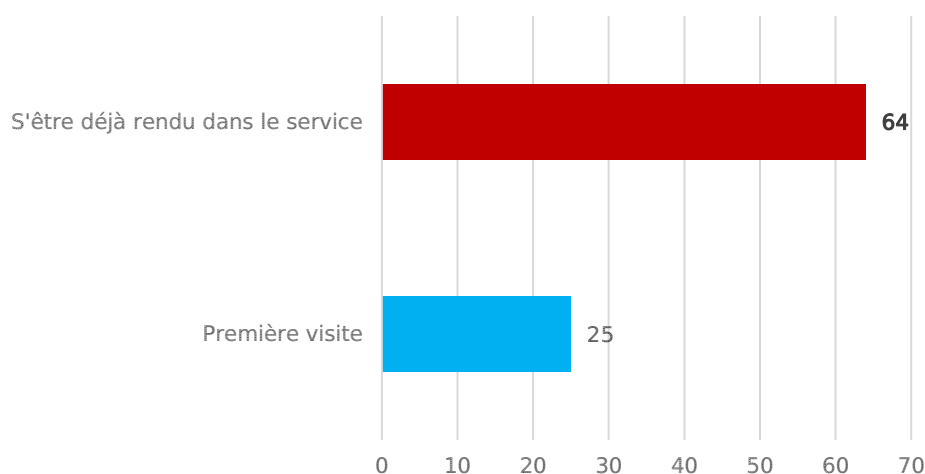


- Première visite ou fréquentation habituelle

Parmi les usagers ayant répondu :

- 25 usagers indiquent qu'il s'agissait de leur première visite
- 64 usagers s'étaient déjà rendus dans le service

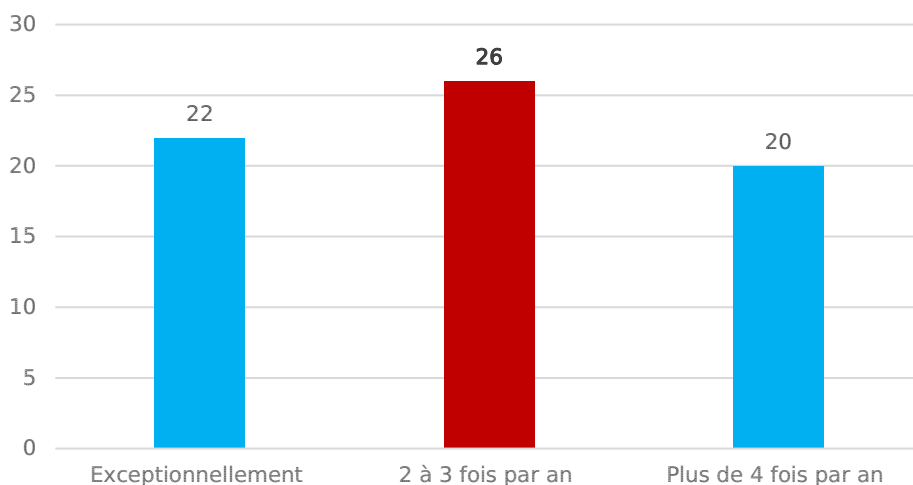
Amplitude de fréquentation



Parmi ces derniers :

- 22 viennent exceptionnellement
- 26 fréquentent le service 2 à 3 fois par an
- 20 viennent plus de 4 fois par an

Fréquence de visite



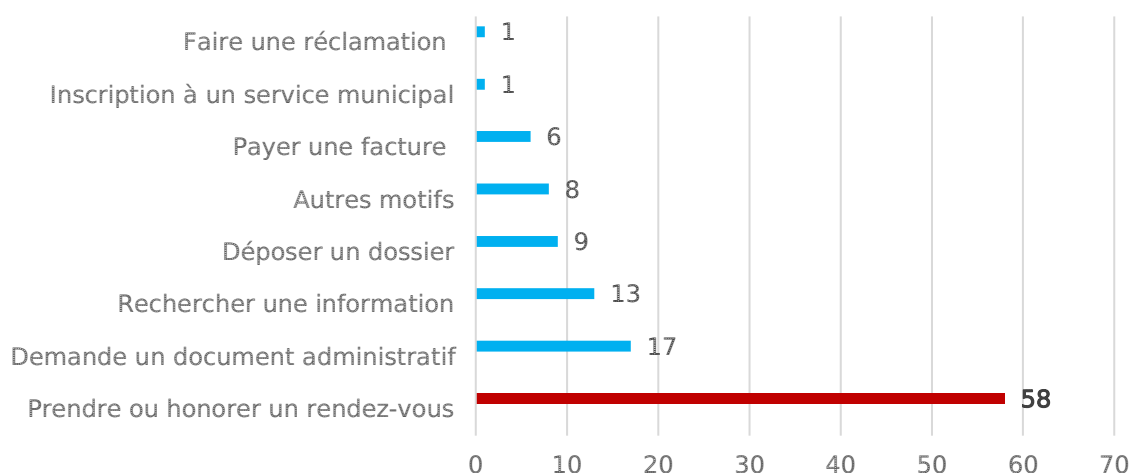
- Motif de la visite

Là encore, plusieurs réponses étaient possibles.

- Prendre ou honorer un rendez-vous : 58
- Demande un document administratif : 17
- Rechercher une information : 13
- Déposer un dossier : 9
- Autres motifs : 8
- Payer une facture : 6
- Inscription à un service municipal : 1
- Faire une réclamation : 1

Un questionnaire ne comportait pas de réponse à cette question.

Répartition des motifs de visite dans les services



- Niveau de satisfaction

Les résultats mettent en évidence un très haut niveau de satisfaction des usagers :

- 86 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits des horaires d'ouverture, contre 1 peu satisfaits à insatisfaits
- 86 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits du délai d'attente
- 86 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits de la courtoisie de l'accueil
- 86 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits du respect de la confidentialité contre 2 peu satisfaits à insatisfaits
- 87 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits des renseignements reçus
- 85 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits de l'orientation vers le service compétent
- 84 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits de la signalétique extérieure et intérieure, contre 2 peu satisfaits à insatisfaits
- 87 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits de la propreté des locaux contre 1 peu satisfait à insatisfait
- 84 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits de l'accessibilité des locaux

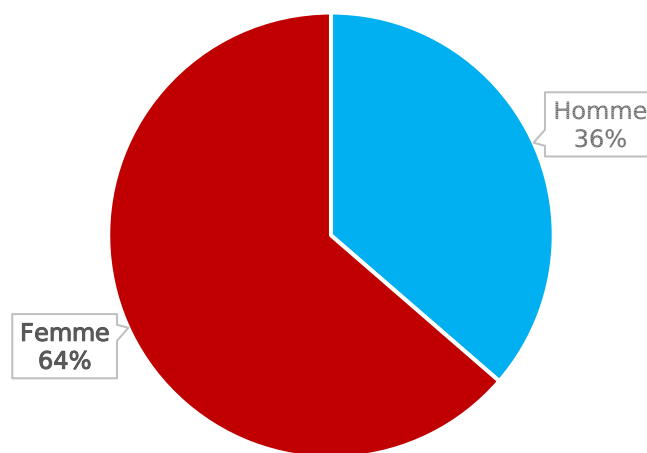
Un questionnaire ne comportait pas de réponse à cette partie.

- Profil des usagers

Répartition par sexe :

- 56 femmes
- 32 hommes

Deux questionnaires ne comportaient pas de réponse à cette partie.

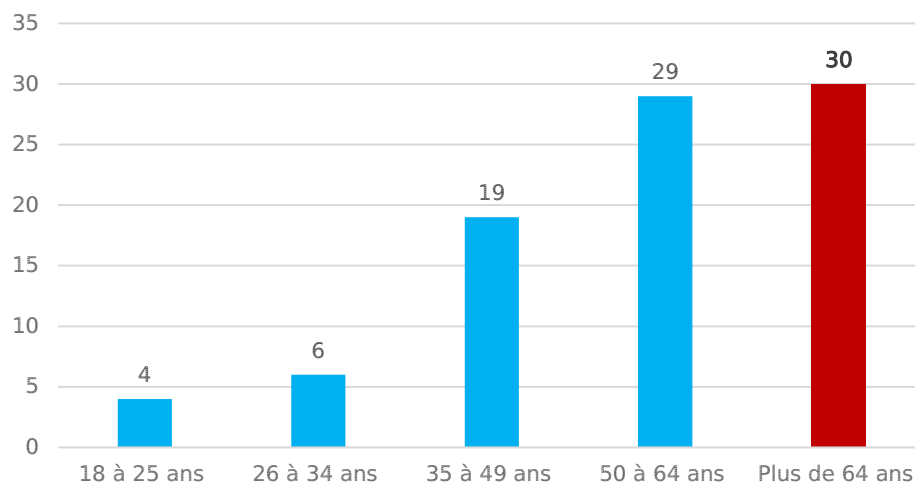


Répartition par âge :

- 18 à 25 ans : 4
- 26 à 34 ans : 6
- 35 à 49 ans : 16
- 50 à 64 ans : 29
- Plus de 65 ans : 30

Quatre questionnaires ne comportaient pas de réponse à cette partie.

Répartition par âge

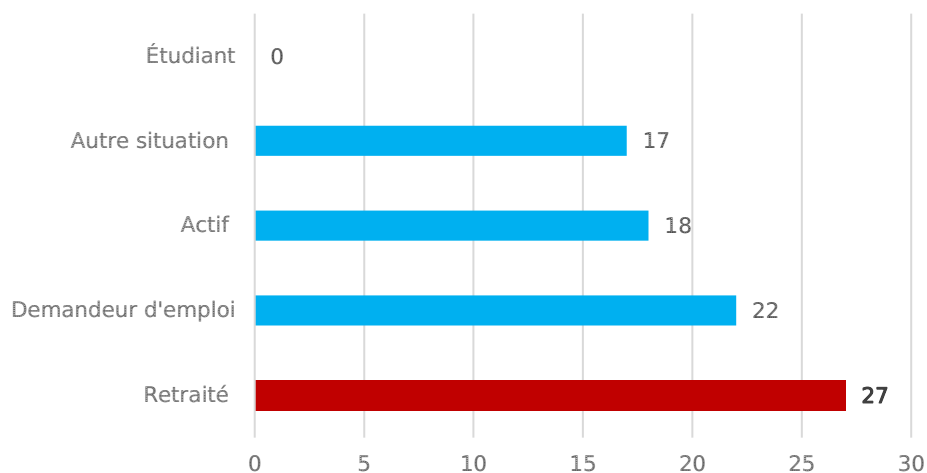


Situation des usagers :

- Retraité : 27
- Demandeur d'emploi : 22
- Actif : 18
- Autre situation : 17
- Etudiant : 0

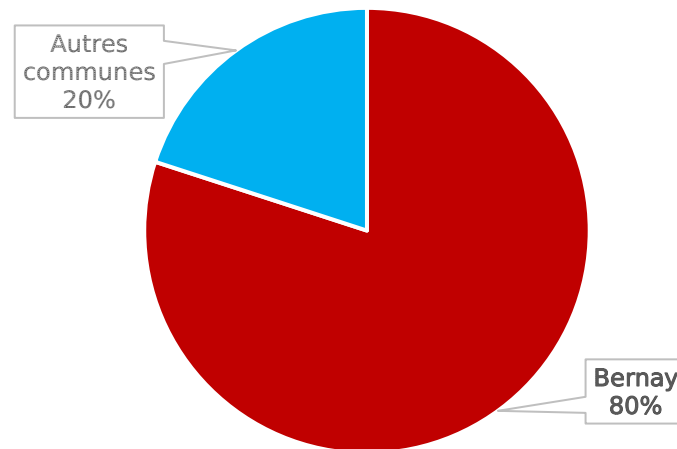
Cinq questionnaires ne comportaient pas de réponses à cette partie.

Profils des usagers



Domiciliation :

- Bernay : 68 usagers
- Autres communes : 17 usagers (Menneval :3, Treis-Sants-en-Ouche : 2, Serquigny :3, Thiberville, Saint-Mards-de-Blacarville, Broglie, Mesnil-en-Ouche, Harcourt, Saint-Victor-de-Chrétienville)



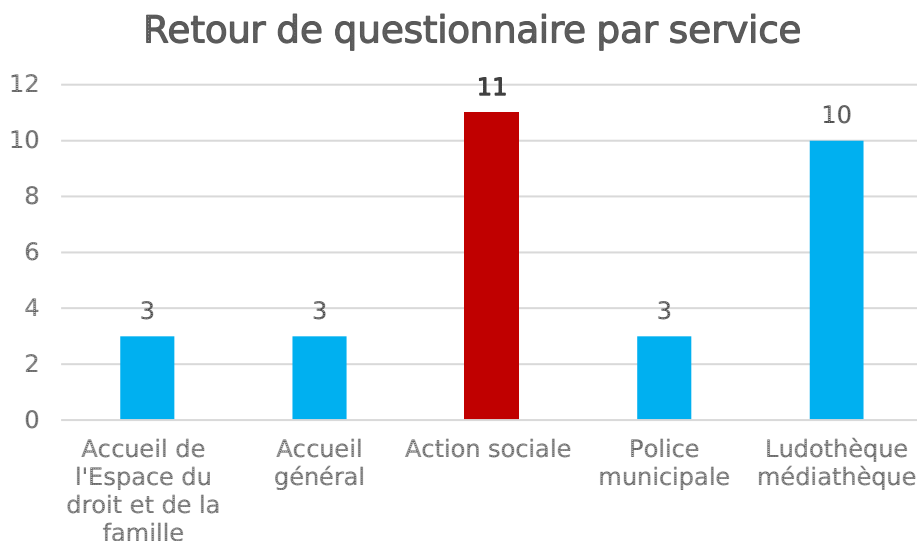
Ces résultats montrent une fréquentation importante des services par les habitants de Bernay, avec une représentation marquée des personnes de 50 à 64 ans et les plus de 65 ans. L'enquête met également en évidence un niveau de satisfaction globalement très élevé concernant l'accueil, l'information délivrée et les conditions de prise en charge des usagers.

2 . Résultats de la campagne du mois d'avril 2026

Au cours du mois d'avril 2026, 30 questionnaires de satisfaction ont été recueillis auprès des usagers des différents services concernés par l'enquête.

La répartition des questionnaires collectés par service est la suivante :

- Accueil de l'Espace du droit et de la famille : 3 questionnaires
- Accueil général : 3 questionnaires
- Police municipale : 3 questionnaires
- Ludothèque-Médiathèque : 10 questionnaires
- Action sociale : 11 questionnaires



L'analyse de cette répartition montre une participation majoritairement concentrée sur le service de l'Action sociale, qui représente le plus de questionnaire recueilli, suivi de la Médiathèque Ludothèque. Les autres services ont enregistré le même volume de réponse plus limité, pour le service de l'accueil général, accueil de l'espace du droit et de la famille ainsi que la police municipale.

Ces premiers résultats témoignent d'une mobilisation moins satisfaisante des usagers que le mois précédent lors du lancement de la campagne et fournissent une base d'analyse.

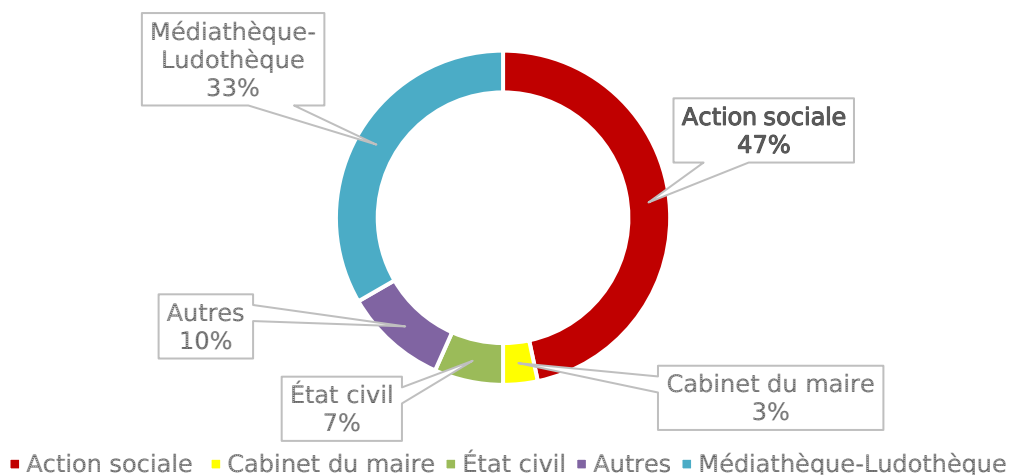
Analyse des questionnaires :

- Fréquentation des services

Certains usagers ayant coché plusieurs réponses, le nombre est supérieur au nombre de questionnaires recueillis.

- Action sociale : 14
- Cabinet du maire : 1
- État civil : 2
- Autres : 3
- Médiathèque-Ludothèque : 10

Répartition des services fréquentés



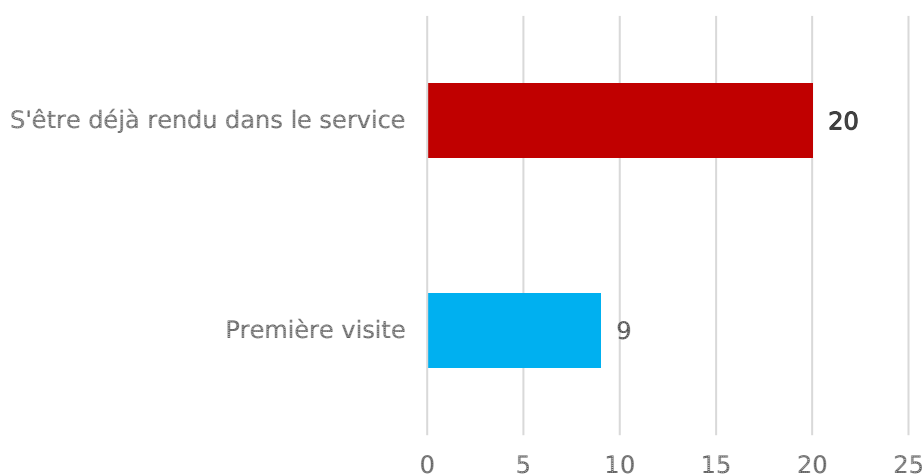
- Première visite ou fréquentation habituelle

Parmi les usagers ayant répondu :

- 9 usagers indiquent qu'il s'agissait de leur première visite
- 20 usagers s'étaient déjà rendus dans le service

Un questionnaire ne comportait pas de réponse à cette question.

Amplitude de fréquentation

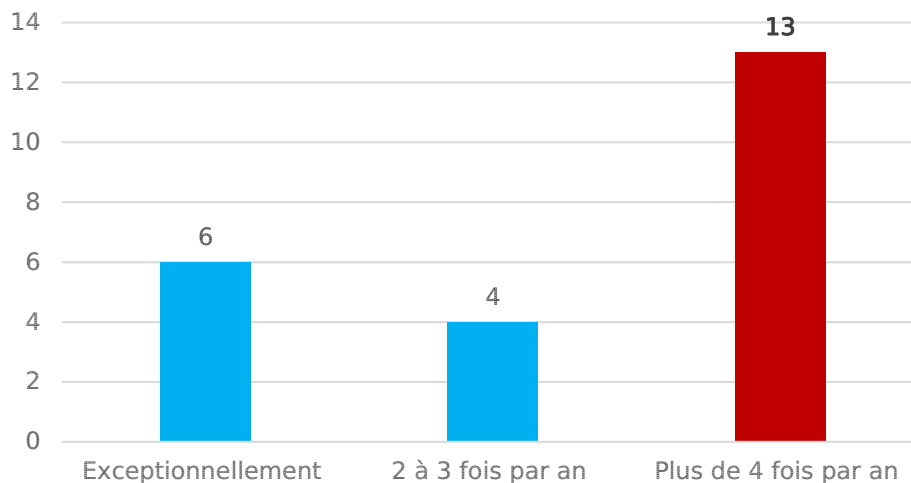


Parmi ces derniers :

- 6 viennent exceptionnellement
- 4 fréquentent le service 2 à 3 fois par an
- 13 viennent plus de 4 fois par an

Sept questionnaires ne comportaient pas de réponse à cette question.

Fréquence de visite



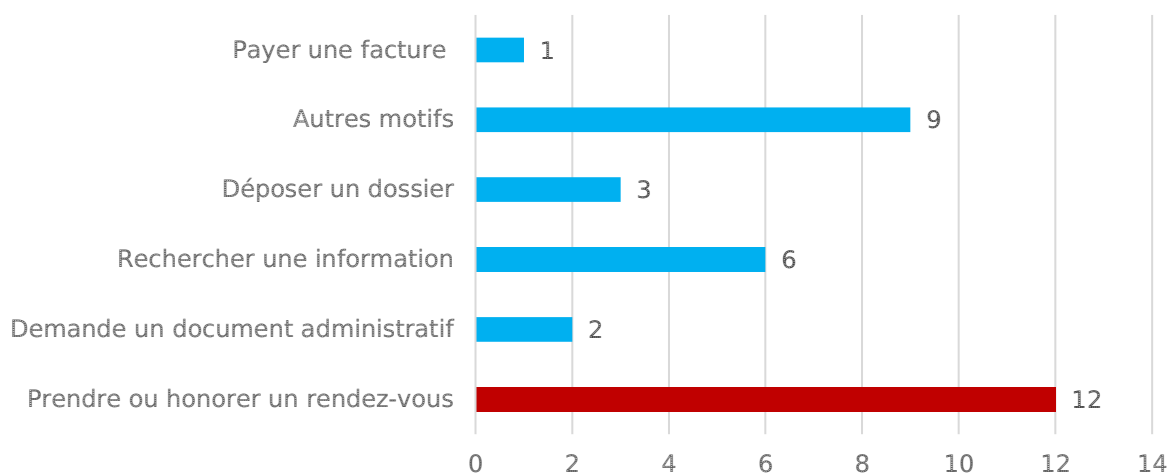
- Motif de la visite

Là encore, plusieurs réponses étaient possibles.

- Prendre ou honorer un rendez-vous : 12
- Demande un document administratif : 2
- Rechercher une information : 6
- Déposer un dossier : 3
- Autres motifs : 9
- Payer une facture : 1

Quatre questionnaires ne comportaient pas de réponse à cette question.

Répartition des motifs de visite dans les services



- Niveau de satisfaction

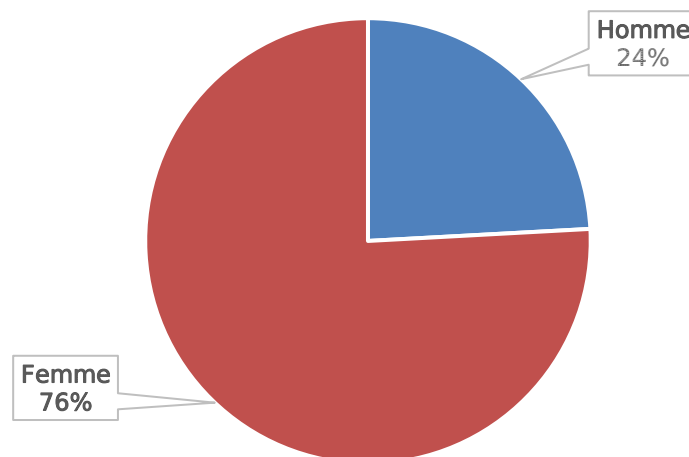
Les résultats mettent en évidence un très haut niveau de satisfaction des usagers comme le premier mois de lancement de la campagne :

- 30 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits des horaires d'ouverture
- 30 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits du délai d'attente
- 29 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits de la courtoisie de l'accueil
- 30 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits du respect de la confidentialité
- 30 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits des renseignements reçus
- 30 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits de l'orientation vers le service compétent
- 30 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits de la signalétique extérieure et intérieure
- 30 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits de la propreté des locaux
- 29 usagers se déclarent très satisfaits à satisfaits de l'accessibilité des locaux contre 1 peu satisfait à insatisfait
-
- Profil des usagers

Répartition par sexe :

- 22 femmes
- 7 hommes

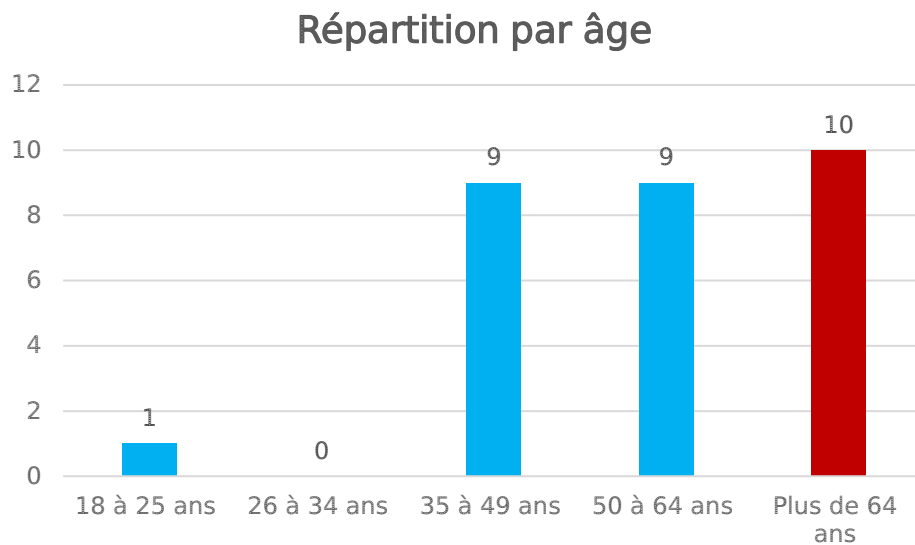
Un questionnaire ne comportait pas de réponse à cette partie.



Répartition par âge :

- 18 à 25 ans : 1
- 26 à 34 ans : 0
- 35 à 49 ans : 9
- 50 à 64 ans : 9
- Plus de 65 ans : 10

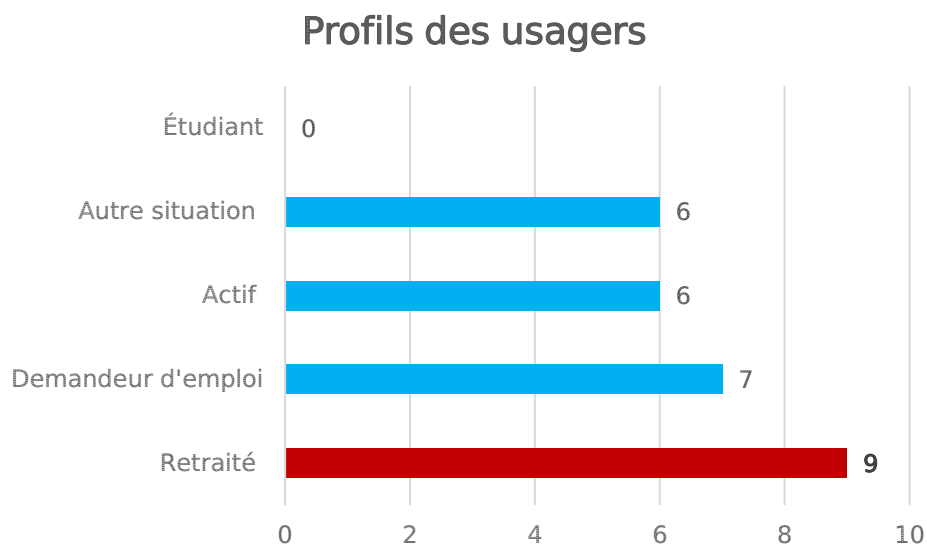
Un questionnaire ne comportait pas de réponse à cette partie.



Situation des usagers :

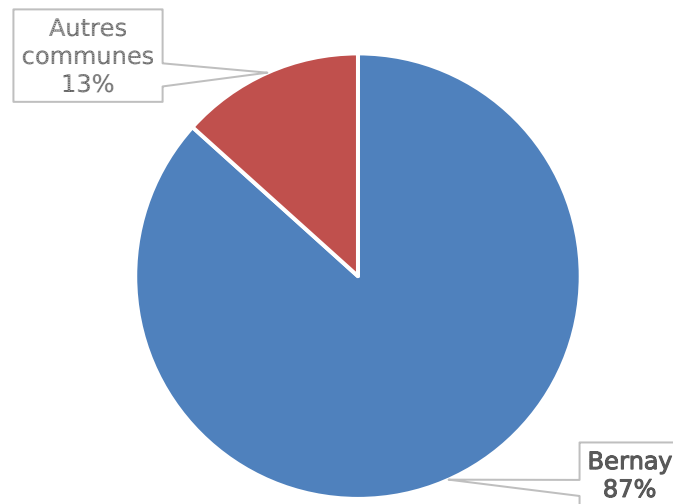
- Retraité : 9
- Demandeur d'emploi : 7
- Actif : 6
- Autre situation : 6
- Etudiant : 0

Deux questionnaires ne comportaient pas de réponse à cette partie.



Domiciliation :

- Bernay : 26 usagers
- Autres communes : 4 usagers (Beaumesnil, Le Neubourg, Mesnil-en-Ouche, Drucourt)



Ces résultats montrent une fréquentation importante des services par les habitants de Bernay, avec une représentation marquée des personnes de 50 à 64 ans et les plus de 65 ans. L'enquête met également en évidence un niveau de satisfaction globalement très élevé concernant l'accueil, l'information délivrée et les conditions de prise en charge des usagers.

3 . Suggestions émises par les usagers lors de la campagne

Lors de cette campagne des usagers ont émis des suggestions concernant les lieux d'accueil :

- Mise en place de poubelles et cendriers aux abords de l'Espace du droit et de la famille (cette suggestion a été faite sur 2 questionnaires)
- Mise en place de fontaine à eau et distributeur au sein des accueils (cette suggestion a été faite sur 2 questionnaires)
- Revoir la question de confidentialité dans les différents accueils pour assurer plus de discrétion (cette suggestion a été faite sur 2 questionnaires)
- Manque d'identification extérieure afin de pouvoir se rendre dans les bâtiments (cette suggestion a été faite sur 1 questionnaire)
- Multitude de bâtiment pour réaliser des démarches (cette suggestion a été faite sur 1 questionnaire)

Ces suggestions permettent de pouvoir envisager d'éventuels changements afin de pouvoir répondre aux mieux aux attentes des usagers

4 . Conclusion

Au cours de cette campagne un total de 119 questionnaires ont été collectés. Globalement les usagers sont très satisfaits à satisfaits des services de la Ville même si la nature hétérogène des retours ne permet pas de dresser des conclusions plus globales. Il s'agit principalement des bernayens dans la tranche d'âge de 50 ans à plus de 65 ans, retraités.