

# PREMIÈRE CONSULTATION CITOYENNE

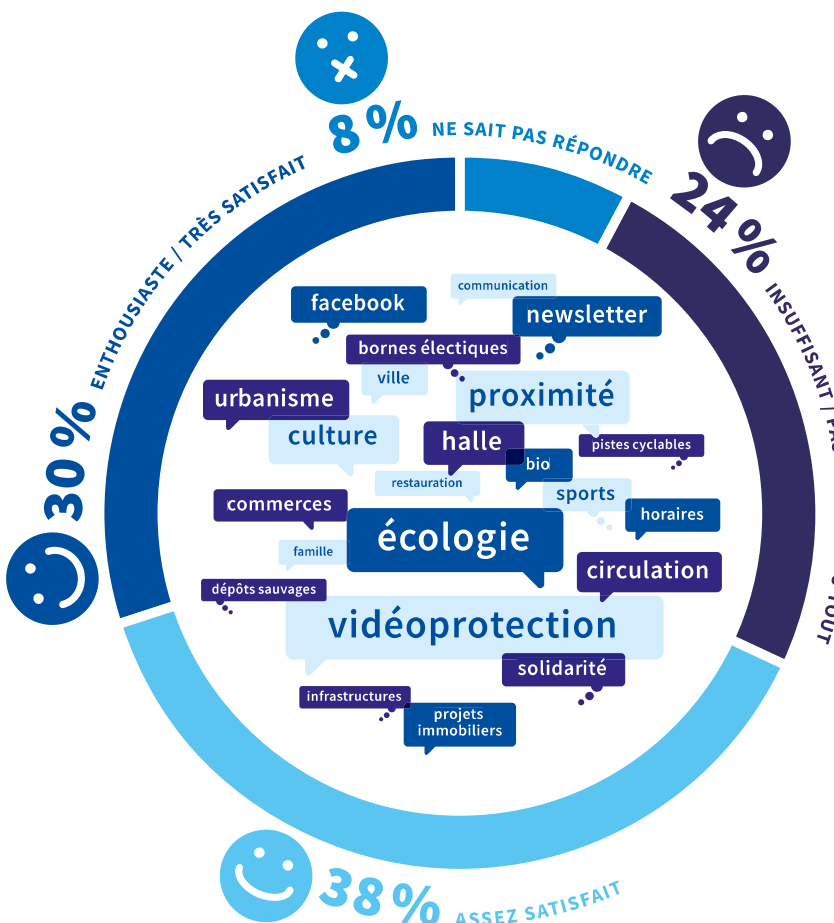
## Les résultats de l'enquête de satisfaction

Portée par des valeurs fortes d'écoute, de transparence et de proximité, la Municipalité souhaite engager davantage la mairie dans l'amélioration de la qualité du service rendu aux Baillacois et placer ainsi l'usager au cœur du service public.

Avec cette première enquête de satisfaction menée du 23 octobre au 15 novembre 2020, Bailly s'oriente vers le début d'une démarche qualité, et obtiendra peut-être à terme une certification au référentiel Qualivilles mis en place par l'Afnor (association française de normalisation) ou Marianne. Cette démarche vise à augmenter les exigences d'accueil, d'information et d'orientation, ainsi que la qualité des réponses apportées aux usagers. Elle est à la fois un outil de reconnaissance du travail déjà accompli par les agents municipaux qui œuvrent au quotidien pour le bien être des Baillacois et le lancement d'une nouvelle dynamique de progrès de la Ville. Vous avez eu trois semaines pour donner votre avis sur 22 items. Après une analyse minutieuse des 250 questionnaires retournés, les résultats sont plutôt encourageants, des pistes d'amélioration se dessinent toutefois.

Une enquête de satisfaction sera réalisée chaque année afin d'évaluer la qualité des services rendus et la modernisation de la mairie. Les services rendus seront ainsi adaptés aux besoins actuels de ses utilisateurs. Parallèlement, d'autres actions de démocratie participative se mettent en place dans un objectif d'une plus grande participation des citoyens aux projets de la Commune : plateforme citoyenne, 16 référents de quartier, consultations, réunions publiques, permanences des élus, comités consultatifs locaux et intercommunaux...

### QUELLE EST VOTRE IMPRESSION GLOBALE CONCERNANT LES SERVICES RENDUS PAR LA MAIRIE AUX CITOYENS ?



#### BAROMÈTRE DES THÈMES REVENANT LE PLUS SOUVENT DANS LES RÉPONSES

- marché (besoin d'une halle couverte), collecte des ordures, agence postale, restauration scolaire
- Bailly Infos, offre sportive, sécurité (présence policière et caméras à renforcer), offre culturelle pour les jeunes
- circulation douce, propreté de la ville, transition écologique, sécurité routière

#### NIVEAU DE SATISFACTION PAR ITEM

