

# Qualité & écoute. Le panel d'habitants



Serge GUILLEMIN – Directeur Qualité – Ville de Besançon

Crédit photo : Ville de Besançon



Mars 2013 – Université de Béjaia

Ville de  
**Besançon**  
[www.besancon.fr](http://www.besancon.fr)

## Plan

1. Les dispositifs d'écoute de la population
2. Le panel d'habitant
3. Exemples d'application

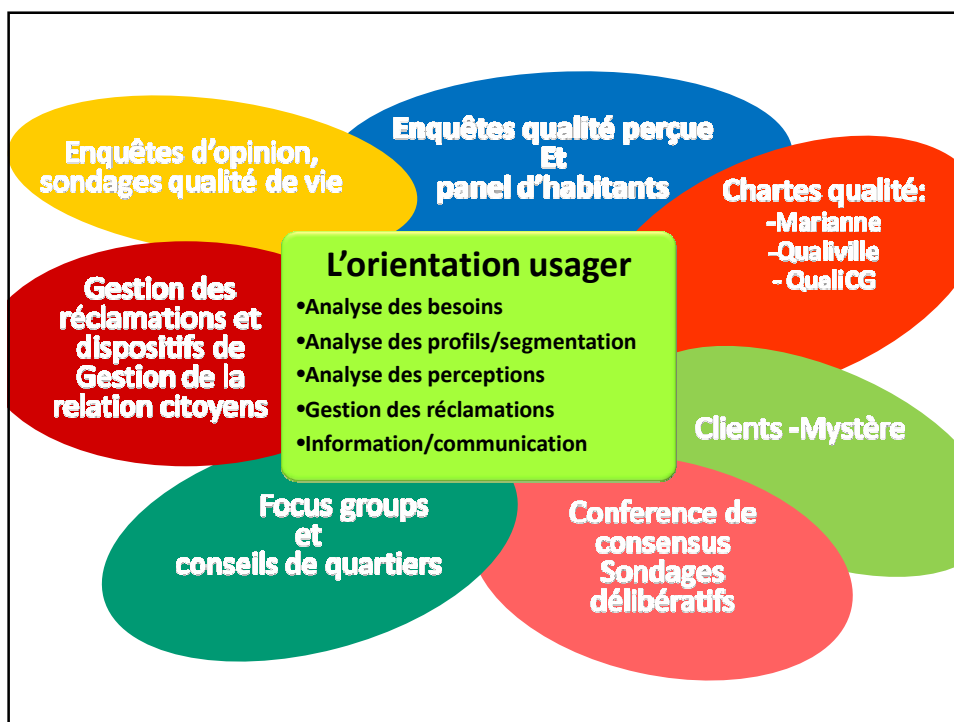


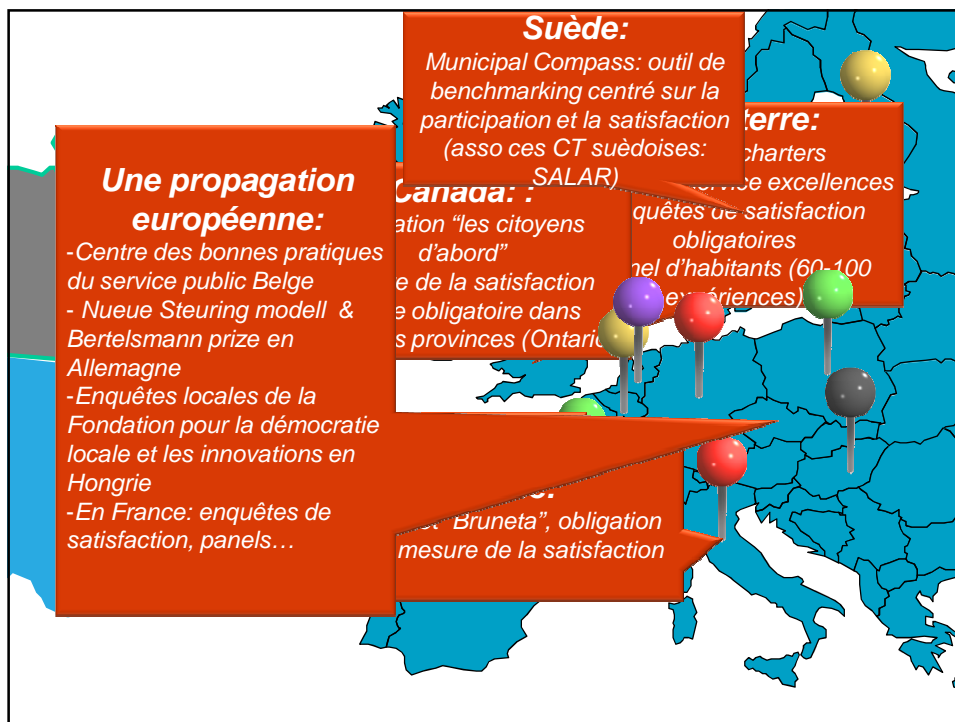
Ma CitÉ



Ville de  
**Besançon**  
[www.besancon.fr](http://www.besancon.fr)

Des enquêtes ciblées  
au panel de  
population, des outils  
pour analyser les  
besoins des usagers





## « Démarches d'écoute et de participation citoyenne »



**Le Panel d'habitants**



Ma Cité



Ville de  
**Besançon**  
[www.besancon.fr](http://www.besancon.fr)

## Introduction : contexte (1)

- Une volonté politique affirmée en 2006 de créer un dispositif d'écoute continu des habitants.
- Un consortium entre la Ville, l'Université de Franche-Comté et l'Université d'Aix-Marseille III.
- Env. 1800 Bisontins volontaires participent au dispositif « panel d'habitants » depuis début 2009.
- 2 enquêtes sont réalisées en moyenne par an, mobilisant env. 800 panélistes à chaque fois.



## Introduction : objectifs du panel (2)



Le panel est un outil au service de la connaissance des publics, on cherche à comprendre les moteurs de la satisfaction et non à la mesurer !



## Introduction : un outil unique (3)

- Le panel constitue un **échantillon représentatif des Bisontins**. Cet échantillon est d'une **qualité exceptionnelle** (garanti par l'Université de Franche-Comté) et va bien au-delà des échantillons traditionnellement utilisés par les sondages : les populations habituellement « silencieuses » sont recherchées systématiquement (ouvriers, sans emplois, sans formation et diplômes inférieurs au bac).
- La construction de **chaque questionnaire fait l'objet d'une étude qualitative** avec les élus, les services et quelques usagers par l'Université d'Aix qui croise ces besoins ou questionnements exprimés avec le modèle QSP (modèle statistique spécifique au service public). In fine le questionnaire est validé par les trois entités (Ville, Université d'Aix et Franche-Comté)
- Les résultats correspondent à **LA vision des Bisontins qui ne peut être considérée comme ni juste, ni fausse**. Si les résultats s'écartent des perceptions de la collectivité, la première action est de s'interroger sur le « pourquoi » puis, le cas échéant, de réorienter la politique publique ou, en connaissance de cause, d'assumer les politiques engagées et de communiquer sur ses choix.

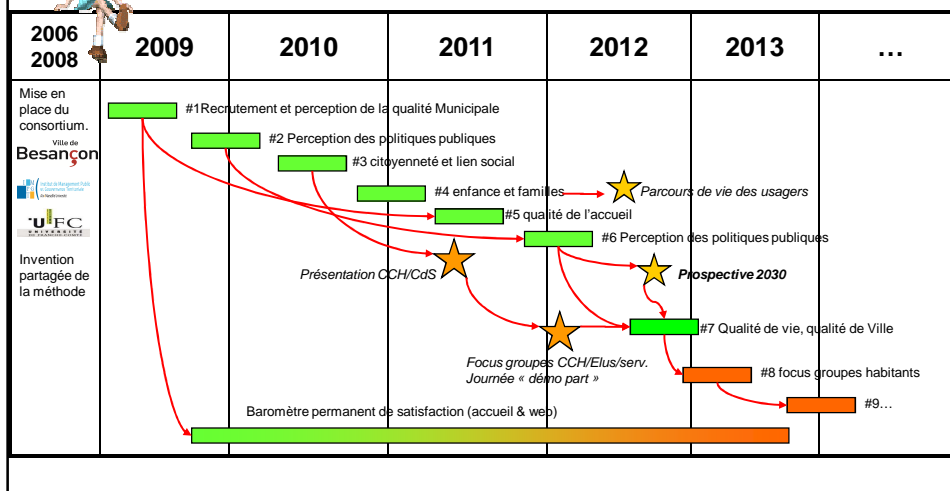


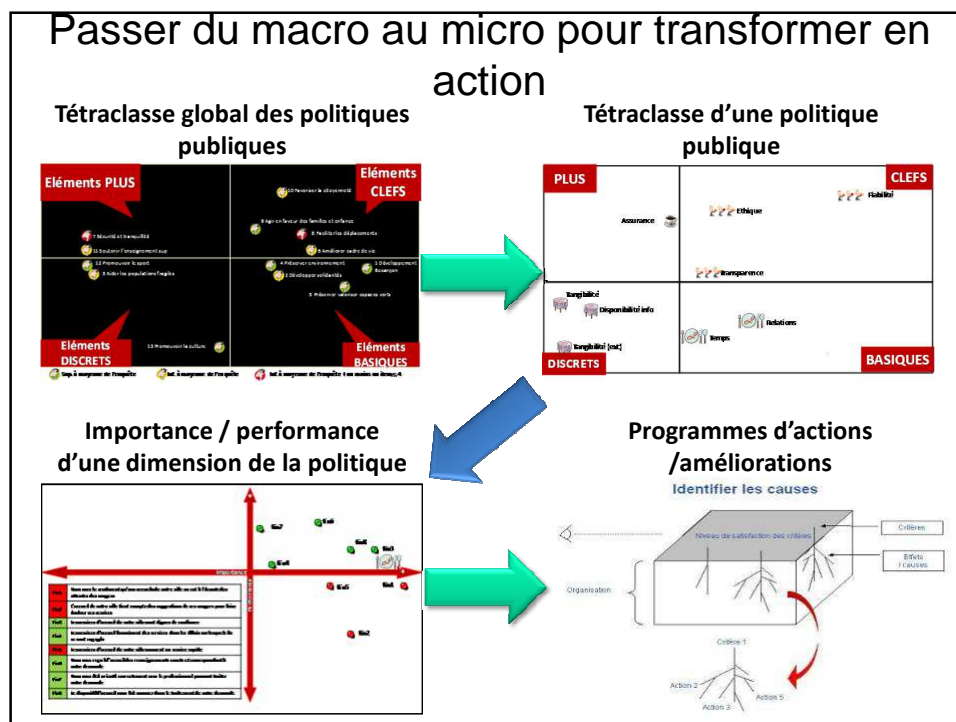
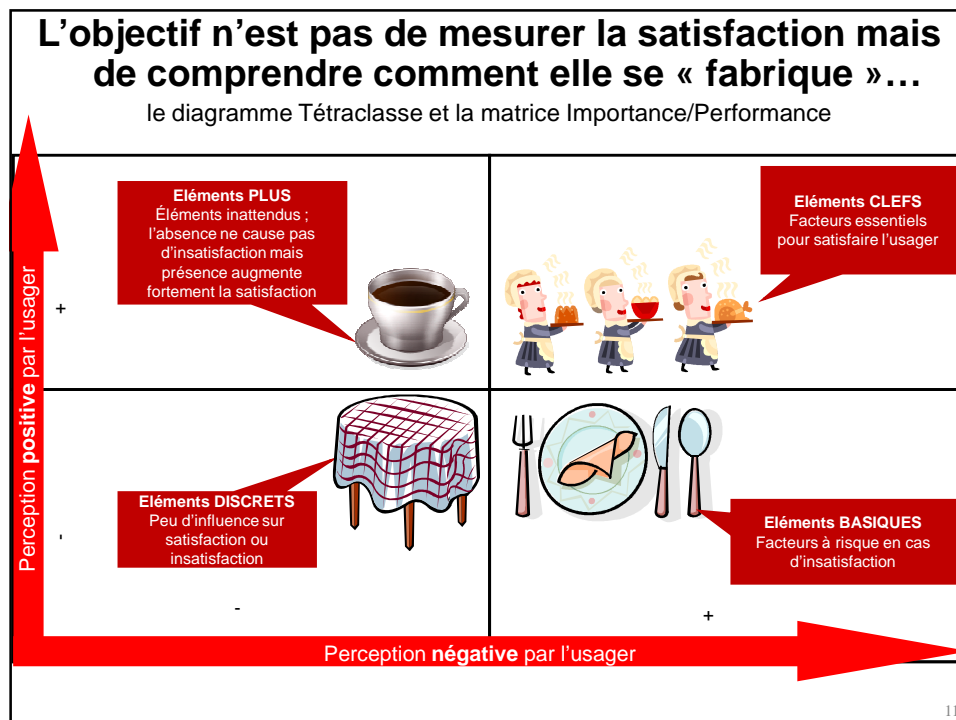
Ma Cité



Ville de  
**Besançon**  
www.besancon.fr

## Associer démarche d'écoute et participation citoyenne. Le panel d'habitants : un processus d'apprentissage continu





# Les liens avec la démocratie participative

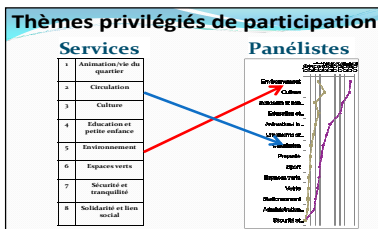
## Panel des Bisontins



## Enquête sur la démocratie participative

1. Méconnaissance des instances... Mais confiance satisfaisante
2. Faible volonté de participer mais demande d'information
3. Des perceptions variant fortement selon les quartiers

## Des visions contrastées



## Regards croisés habitants/élus/services.



# Une communication ciblée sur les effets et non sur les résultats

Framapad: oVx38T5cGK Institut de Management Publi BESANCON > Panel d'habitant Aix Marseille Université

/index.php?p=1620

### Historique des enquêtes

► Enquête générale sur les politiques publiques de la Ville de Besancon (en cours)

► La qualité de l'accueil dans les services municipaux (avril 2011)

Ce que vous avez dit...

- Les points forts des accueils municipaux sont : L'exactitude des informations données, le respect des délais et la compétence et la courtoisie des agents ainsi que leur capacité à inspirer confiance
- La gestion du temps (délais d'attente, gestion des urgences, temps d'écoute) ainsi que Les installations matérielles : (locaux, équipements, signalétique...) sont jugés performants mais non importants
- Les informations données par la Ville sur le traitement des demandes et le suivi des réclamations n'est pas jugé suffisamment performant.
- La prise en compte des personnes en difficultés devrait être renforcée.

Ce que la Ville a fait...

- Mieux communiquer sur les fonctions d'accueil. (Ex : sur la gestion de l'attente, la performance des services n'est pas perçue).
- Renforcer la gestion des délais (courriers/courriels...) et des réclamations
- Renforcer notre image en matière de soutien aux personnes en difficulté (formation des agents d'accueil, Marianne, communication interne du travail réalisé par le CCAS...).
- Investir dans l'humain : les agents d'accueil sont les ambassadeurs du service public. Avec eux, nous fabriquons de « l'enchantement » !
- Veiller à équilibrer investissement en matière d'installations matérielles et de mise à disposition de l'information et fonctionnement des accueils.
- Poursuivre (renforcer ?) le projet Marianne dont les exigences correspondent aux attentes exprimées par les usagers.

► Politiques en faveur de l'enfance et des familles (nov/déc. 2010)

Ce que vous avez dit...

- La restauration scolaire est jugée peu importante mais peu

Ce que la Ville a fait...

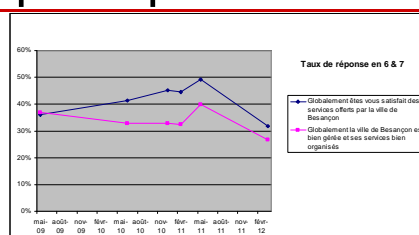
- Communiquer sur les actions engagées par la ville sur la

# Enquête panel

Exemples :

## Enquête panel #6 Politiques publiques

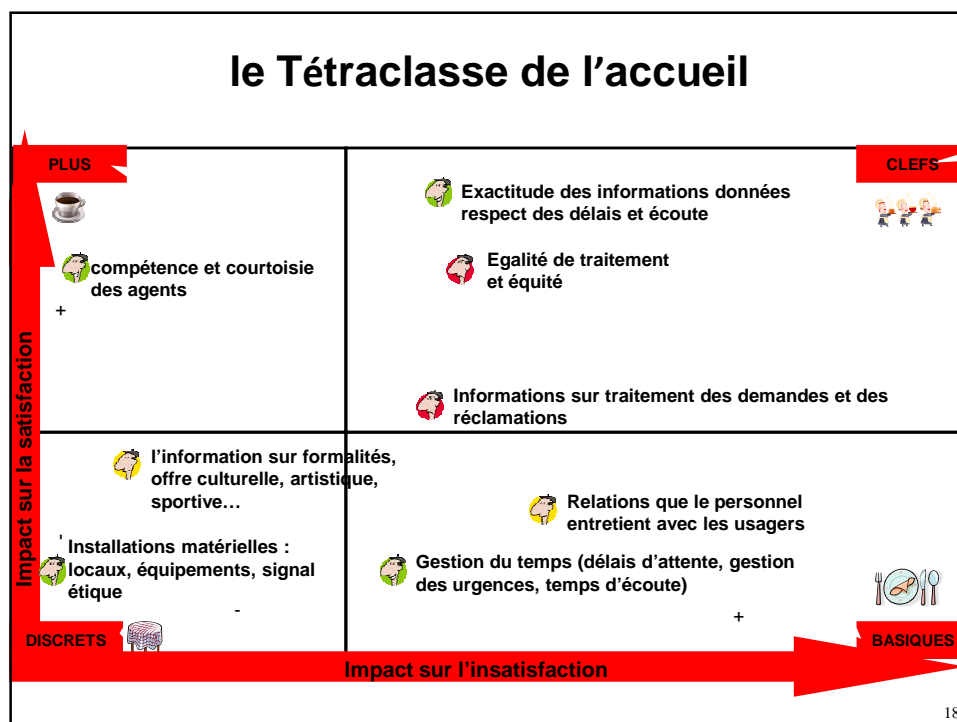
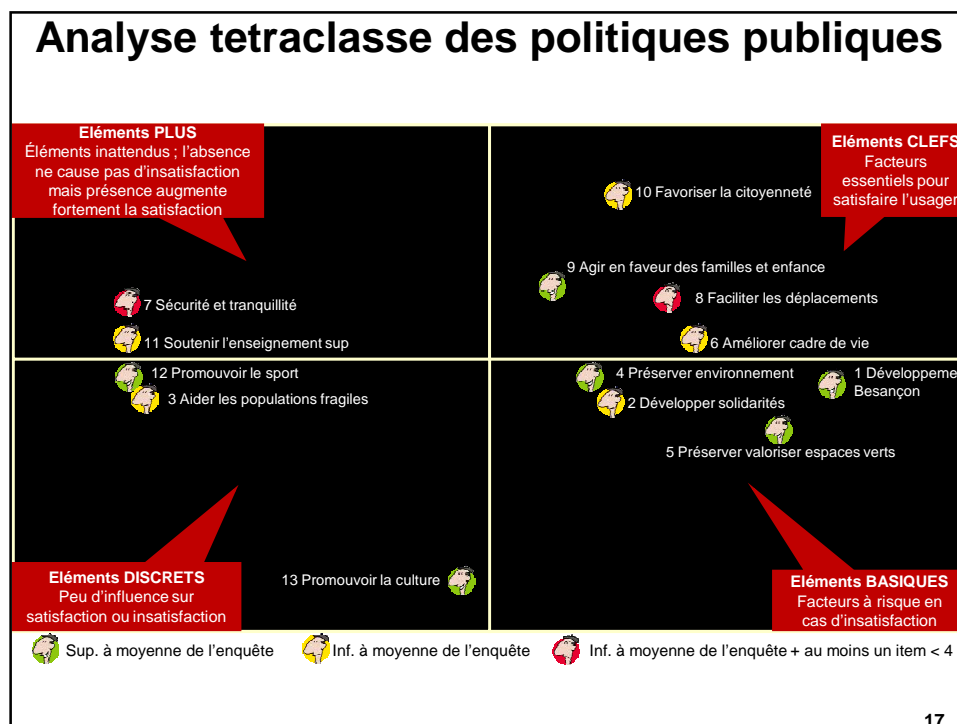
- Détérioration de l'évolution de la satisfaction : Impact du contexte de crise ?

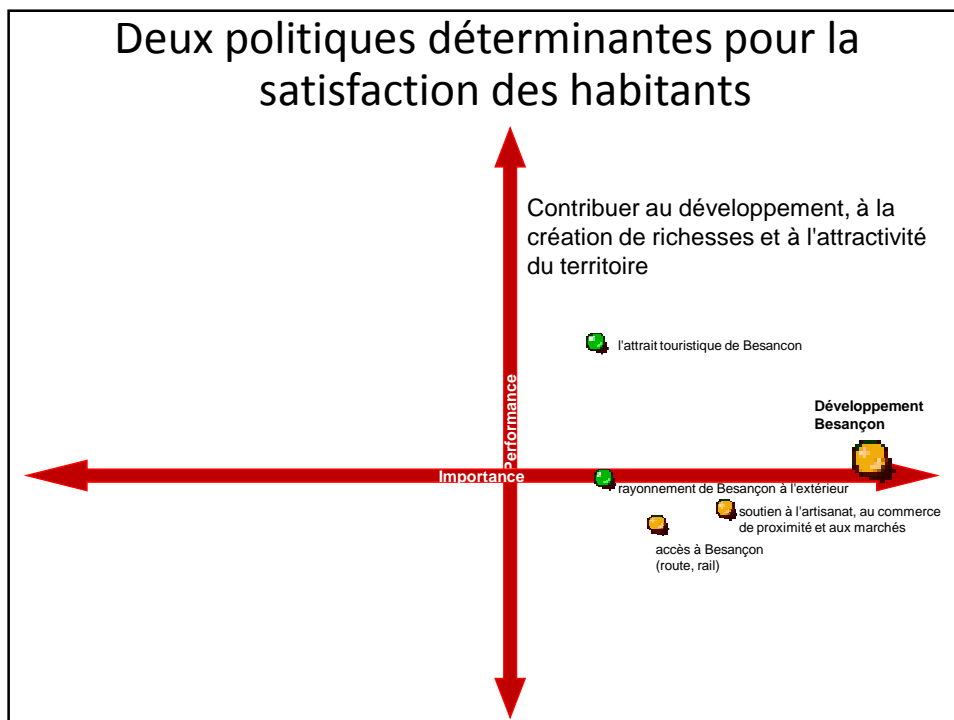
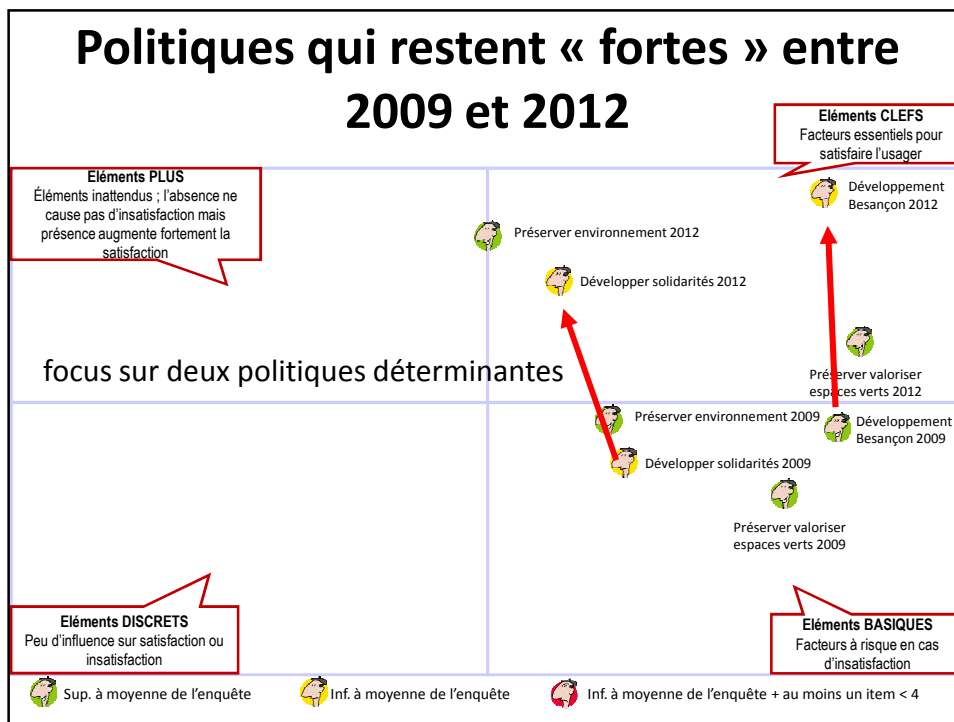


2009 → 2012, quelles évolutions ?









## Deux politiques déterminantes pour la satisfaction des habitants

