

COMPTE RENDU ENQUETE DE SATISFACTION 2012

I. Conditions techniques de réalisation

Dans le cadre de la démarche Qualipref, une enquête de satisfaction a été effectuée du 4 au 12 octobre 2012 dans le hall d'accueil de la sous-préfecture de Sarcelles.

335 personnes ont ainsi pu être interrogées par un agent de la sous-préfecture,

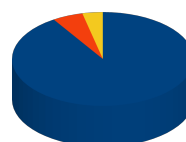
0,30%, soit 5 questionnaires, n'ont pas pu être exploités car toutes les rubriques n'ont pas été renseignées,

II. Le profil des usagers

90,91% des personnes interrogées habitent l'arrondissement de Sarcelles et 5,45% habitent le département. Un très petit nombre des personnes sondées résident en dehors du département (3,64%).

1- Vous habitez :

	Décompte	Pourcentage
Dans l'arrondissement de Sarcelles	300	90.91%
Dans le Département	18	5.45%
Plusieurs fois par semaine	12	3.64%



91,21% des personnes interrogées sont des particuliers et 5,15% des professionnels,

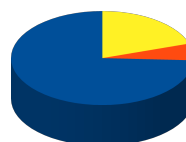
2- Vous êtes :

	Décompte	Pourcentage
Un particulier	301	91.21%
Un professionnel	17	5.15%
Le représentant d'un collectivité territoriale	2	0.61%
Le représentant d'une association	0	0.00%
Autre	10	3.03%

74,24% des usagers de la sous-préfecture interrogés sont venus en véhicules motorisés (voitures, moto), 20% en transport en commun et 5,76% à pieds

3- Comment êtes-vous venu(e)?

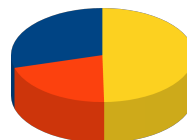
	Décompte	Pourcentage
En voiture	245	74.24%
A pied	19	5.76%
En transport en commun	66	20.00%



49,70% des usagers viennent rarement à la sous-préfecture, 29,39% d'entre eux s'y rendent plusieurs fois par an, alors que 20,91% ne viennent qu'une seule fois par an,

4- Quelle est votre fréquence de visite?

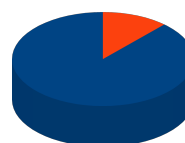
	Décompte	Pourcentage
Plusieurs fois par an	97	29.39%
1 fois par an	69	20.91%
Plus rarement	164	49.70%



88,18% des personnes interrogées possède un téléphone portable et 69,39% d'une connexion internet,

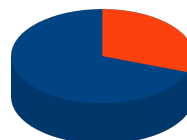
5- Disposez-vous d'un téléphone portable?

	Décompte	Pourcentage
Oui	291	88.18%
Non	39	11.82%



6- Disposez-vous d'un accès internet?

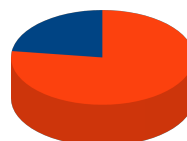
	Décompte	Pourcentage
Oui	229	69.39%
Non	101	30.61%



Seulement 22,87%, des usagers ont cherché des informations sur internet avant de se rendre à la sous-préfecture de Sarcelles, ce qui représente 75 personnes au total,

7- Avant de venir, avez-vous cherché des informations sur internet?

	Décompte	Pourcentage
Oui	75	22.87%
Non	253	77.13%



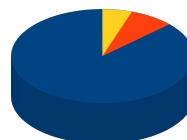
III. La satisfaction des usagers

Le site internet

86,84% des personnes ayant consulté notre site internet avant de venir à la sous-préfecture ont facilement trouvé l'adresse de notre site,

8- Vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site internet

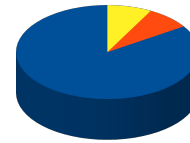
	Décompte	Pourcentage
Oui	66	86.84%
Non	6	7.89%
Ne se prononce pas	4	5.26%



84,21% des personnes ayant consulté notre site internet avant de venir à la sous-préfecture ont trouvé que l'information y est facile d'accès,

9- L'information est-facile d'accès ?

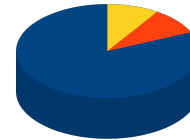
	Décompte	Pourcentage
Oui	64	84.21%
Non	6	7.89%
Ne se prononce pas	6	7.89%



81,58% des personnes ayant répondu ont trouvé l'information recherchée,

10 Avez-vous trouvé l'information que vous recherchez

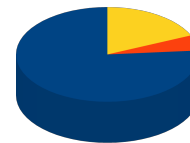
	Décompte	Pourcentage
Oui	62	81.58%
Non	7	9.21%
Ne se prononce pas	7	9.21%



76,32% des personnes ayant consulté le site internet avant de se rendre à la sous-préfecture considèrent que les informations relatives à la sous-préfecture y sont faciles d'accès. 18,42% ne se sont pas prononcés.

11- Les informations relatives à la sous-préfecture sont faciles d'accès

	Décompte	Pourcentage
Oui	58	76.32%
Non	4	5.26%
Ne se prononce pas	14	18.42%



67,11% des usagers ayant consulté notre site internet trouvent que les documents sont facilement téléchargeables, 26,32% ne se sont pas prononcés. Cela peut être dû au fait qu'ils n'ont pas eu besoin de télécharger un document,

12 Les documents sont facilement téléchargeables

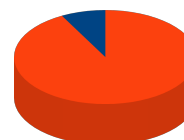
	Décompte	Pourcentage
Oui	51	67.11%
Non	5	6.58%
Ne se prononce pas	20	26.32%



Seuls 7,89% des usagers ont répondu à cette question. Parmi les propositions faites, certaines personnes souhaiteraient que certaines démarches puissent se faire par internet comme la prise de rendez-vous, ou de pouvoir télécharger sur les applications Iphone certains documents

13- Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accès à internet?

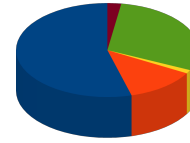
	Décompte	Pourcentage
Oui	6	7.89%
Sans réponse	70	92.11%



Une grande majorité des usagers interrogés viennent en sous-préfecture pour le Bureau des Usagers de la Route (54,27% pour les cartes grises et 12,50% pour les permis), 29,57% pour le Bureau des Ressortissants Etrangers et 1,22% pour le service état-civil.

14- Aujourd'hui pour quelle raison êtes-vous venu(e)?

	Décompte	Pourcentage
Carte grise	178	54.27%
Permis de conduire	41	12.50%
CNI/Passeports	4	1,22%
Carte de séjour	97	29,57%
Autre raison	8	2,44%

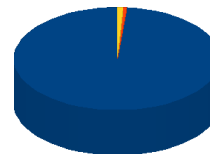


L'accueil en sous-préfecture

98,48% des usagers ont facilement trouvé l'adresse de la sous-préfecture.

15- Vous avez facilement trouvé l'adresse de la sous-préfecture

	Décompte	Pourcentage
Oui	323	98.48%
Non	2	0.61%
Ne se prononce pas	3	0.91%



85% des usagers ont facilement trouvé nos horaires d'ouverture.

16- Vous avez facilement trouvé nos horaires d'ouverture

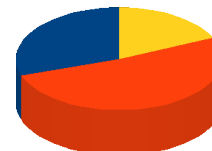
	Décompte	Pourcentage
Oui	281	85.67%
Non	28	8.54%
Ne se prononce pas	19	5.79%



La majorité des personnes interrogées ne sont pas satisfaites du nombre de places de parking et de leur accessibilité.

17- Les places de parking à proximité de la sous-préfecture sont suffisamment nombreuses et accessibles

	Décompte	Pourcentage
Oui	99	30.18%
Non	169	51.52%
Ne se prononce pas	60	18.29%



Plus des 3/4 des personnes interrogées (76,52%) semblent satisfaites de la signalétique mise en place au sein de la sous-préfecture.

18- A l'entrée, la signalétique vous a permis de vous orienter facilement vers l'accueil ou le service recherché

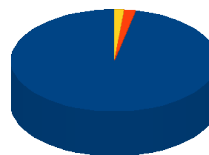
	Décompte	Pourcentage
Oui	99	30.18%
Non	169	51.52%
Ne se prononce pas	60	18.29%



96,65% des usagers ayant répondu à notre enquête trouvent que nos locaux sont propres.

19- Les locaux sont-ils propres ?

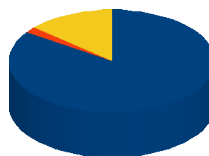
	Décompte	Pourcentage
Oui	317	96.65%
Non	6	1.83%
Ne se prononce pas	5	1.52%



84,45% des usagers ont constaté que l'agent portait un badge indiquant son prénom. A noter que parmi les 13,72% des personnes qui ne se sont pas prononcées à cette question, un certain nombre d'entre eux nous ont indiqués ne pas avoir fait attention à cela.

20- La personne qui vous a reçu portait son badge indiquant son prénom

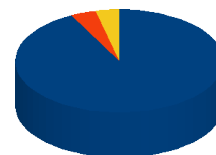
	Décompte	Pourcentage
Oui	277	84.45%
Non	6	1.83%
Ne se prononce pas	45	13.72%



92,38% des personnes interrogées ont été reçues avec des formules de politesse à leur arrivée et à leur départ.

21- Elle vous a accueilli par un mot de bienvenue et en prenant congé par une formule de politesse

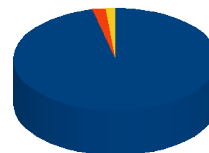
	Décompte	Pourcentage
Oui	303	92.38%
Non	13	3.96%
Ne se prononce pas	12	3.66%



L'agent a été disponible et a pris en compte la demande de l'usagers dans 96,34% des cas.

22- Elle a été disponible et a pris en compte votre demande

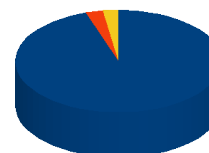
	Décompte	Pourcentage
Oui	316	96.34%
Non	7	2.13%
Ne se prononce pas	5	1.52%



94,82% des usagers ont trouvé que les termes employés par l'agent étaient simples et compréhensibles

23- Elle vous a informé dans des termes simples et compréhensibles

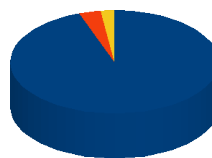
	Décompte	Pourcentage
Oui	311	94.82%
Non	9	2.74%
Ne se prononce pas	8	2.44%



94,51% des personnes sondées ont été reçues dans de bonnes conditions de confidentialité.

24- Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité

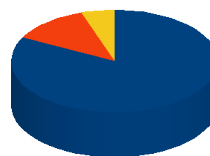
	Décompte	Pourcentage
Oui	310	94.51%
Non	11	3.35%
Ne se prononce pas	7	2.13%



82,52% des personnes ont considéré les délais d'attente raisonnables.

25- Vous avez été reçu(e) dans des délais raisonnables

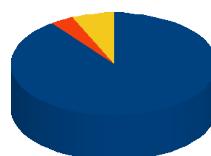
	Décompte	Pourcentage
Oui	271	82.62%
Non	40	12.20%
Ne se prononce pas	17	5.18%



89,63% des personnes interrogées ont été correctement orientées.

26- Vous avez été orienté(e) vers le service correspondant à votre demande (de la sous-préfecture) ou vers un service extérieur

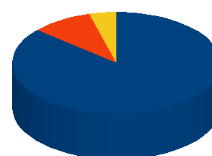
	Décompte	Pourcentage
Oui	294	89.63%
Non	12	3.66%
Ne se prononce pas	22	6.71%



86,28% des usagers ont trouvé les services de la sous-préfecture bien organisés

27- Vous avez trouvé les services de la sous-préfecture bien organisés

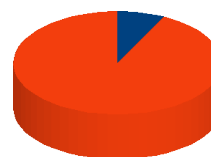
	Décompte	Pourcentage
Oui	283	86.28%
Non	31	9.45%
Ne se prononce pas	14	4.27%



Seulement 7,32% des usagers interrogés ont eu besoin d'une aide personnalisée pour aboutir à leur démarche administrative.

28- Avez-vous eu besoin d'une aide personnalisée pour satisfaire votre demande ?

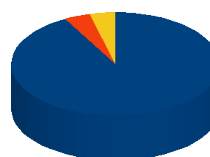
	Décompte	Pourcentage
Oui	24	7.32%
Non	304	92.68%



Parmi ces usagers, 92% d'entre eux ont été satisfaits de l'aide apportée.

29- Etes-vous satisfait de l'aide apportée ?

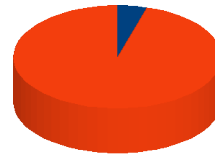
	Décompte	Pourcentage
Oui	23	92.00%
Non	1	4.00%
Ne se prononce pas	1	4.00%



Seulement 4,57% des personnes interrogées ont eu besoin d'informations et d'explications personnalisées pour remplir les formulaires administratifs. Cela concernait principalement les formulaires liés aux cartes grises.

30- Avez-vous eu besoin d'informations et d'explications personnalisées pour remplir les formulaires administratifs ?

	Décompte	Pourcentage
Oui	15	4.57%
Non	313	95.43%



93,75% des personnes ayant eu besoin d'informations et d'explications personnalisées pour remplir les formulaires administratifs ont été satisfaites des notices explicatives.

32- La notice vous a-t-elle paru compréhensible et complète ?

	Décompte	Pourcentage
Oui	15	93.75%
Non	0	0.00%
Ne se prononce pas	1	6.25%



87,50% des personnes ont été satisfaites de l'aide apportée.

33- Etes-vous satisfait de l'aide qu'on vous a apportée ?

	Décompte	Pourcentage
Oui	15	93.75%
Non	0	0.00%
Ne se prononce pas	1	6.25%



Un certain nombre d'utilisateurs a utilisé 1 ou plusieurs services. 26,85% des utilisateurs n'ont pas utilisé le matériel mis à leur disposition. Parmi les services les plus utilisés on retrouve : les photocopieuses (24,54%), les photomatons (19,44%) et les distributeurs de boissons (15,28%).

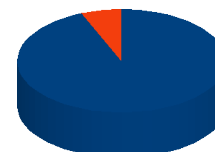
34-Avez-vous utilisé un des services suivants ? Si oui, le ou lesquels ?

	Décompte	Pourcentage
Photocopieuse	53	24.54%
Photomaton	42	19.44%
Borne de non-gage	7	3.24%
Distributeur de boissons	33	15.28%
Distributeur de friandises	8	3.70%
Monnayeur	9	4.17%
Espace bébé	5	2.31%
Tableaux lumineux	1	0.46%
Sans réponse	58	26.85%



Parmi les utilisateurs ayant utilisé un ou plusieurs services mis à leur disposition, 93,68% en ont été satisfaits. Les motifs d'insatisfaction sont liés au panne au moment de l'enquête.

35- En avez-vous été satisfait ?

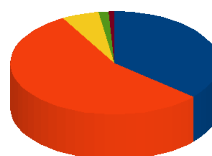


	Décompte	Pourcentage
Oui	252	93.68%
Non	17	6.32%

Les usagers interrogés ont été, pour une grande majorité (55,35%), satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé lors de leur venue à la sous-préfecture de Sarcelles, voire très satisfaits (36,39%).

36- Globalement, diriez-vous que l'accueil et les services rendus à la sous-préfecture sont :

	Décompte	Pourcentage
Très satisfaisants	119	36.39%
Satisfaisants	181	55.35%
Peu satisfaisants	19	5.81%
Pas du tout satisfaisants	5	1.53%
Ne sait pas	3	0.92%



42,20% des personnes interrogées ont souhaité répondre à cette question. Toutefois, il est à noter qu'un grand nombre des réponses ne peuvent être considérées comme des suggestions mais comme des remarques (félicitations et encouragements, mécontentements sur un dossier ou concernant une panne, ...)

Les suggestions portant sur l'amélioration de l'accueil physique des usagers sont :

- Une meilleurs signalétique (à l'extérieur, en différentes langues, plus visible, pour la borne UR, ...)
- Mettre des bornes de non gages supplémentaires
- Augmenter le nombre de places de parking
- Plus de personnel durant les heures de repas
- Un interlocuteur privilégié pour les professionnels de l'automobile et ce sur l'ensemble de la semaine
- La mise en place d'écran de télévision
- Mettre un distributeur de billets de banque
- Un pré-accueil aux usagers de la route pour vérification des dossiers
- Mettre un distributeur de tickets pour chacun des services de la sous-préfecture
- Mettre en place un point information sans délivrance de tickets
- Mettre des stylos à disposition
- Mettre un vigile à l'entrée de la sous-préfecture
- Mettre un abris à l'extérieur
- Ouvrir plus tôt
- Mettre des chaises plus confortables
- Faire certaines démarches administratives (modifications de cartes grises) sur internet

IV. Conclusion

L'enquête a montré que 91% des personnes interrogées sont globalement satisfaites de l'accueil qui leur a été réservé et des services rendus.

Seuls 2 items restent sous l'objectif des 75%

les places de parking insuffisantes, et un défaut de signalétique ce dernier item est corrigé par l'installation d'une nouvelle signalétique durant ces jours ci.