

# **COMPTE RENDU ENQUETE DE SATISFACTION A DESTINATION DES PROFESSIONNELS DE L'AUTOMOBILE 2012**

## **I. Conditions techniques de réalisation**

Dans le cadre de la démarche Qualipref, une enquête de satisfaction a été effectuée du 11 juin 2012 au 15 septembre 2012 auprès des professionnels de l'automobile.

254 questionnaires ont ainsi été adressés aux professionnels de l'automobile exerçant dans l'arrondissement des Sarcelles. La liste de ces professionnels nous a été communiquée par la Chambre de Commerce et de l'Industrie du Val d'Oise.

9,84% (soit 25 questionnaires) des personnes interrogées ont répondu à notre enquête, dont 4 questionnaires n'ont pas pu être exploités et 15 questionnaires nous ont été retournés avec la mention « destinataire non identifiable »

## **II. Attente des usagers**

(61,90%). des professionnels de l'automobile se déplacent en sous-préfecture plusieurs fois par mois.

### **1- Quelle est votre fréquence de visite ?**

	Décompte	Pourcentage
1 fois par semaine	3	14.29%
1 fois par mois	8	38.10%
Plusieurs fois par semaine	3	14.29%
Plusieurs fois par mois	7	33.33%



Parmi les personnes ayant répondu explicitement à cette question, 70,58% ont été satisfait des informations qui leur ont été fournies par téléphone avant leur visite.

### **2- Si vous avez pris des informations par téléphone avant de venir en sous-préfecture, en avez-vous été satisfait ?**

	Décompte	Pourcentage
Oui	12	57.14%
Non	5	23.81%
Ne se prononce pas	4	19.05%



Parmi les personnes ayant répondu explicitement à cette question, 71.43% ont été satisfait des informations trouvées sur notre site internet.

### **3- Si vous avez recherché des informations sur le site internet de la Préfecture avant de venir en sous-préfecture, en avez-vous été satisfait ?**

	Décompte	Pourcentage
Oui	10	47.62%
Non	4	19.05%
Ne se prononce pas	7	33.33%



### c. Le niveau de satisfaction

76,19% ont facilement identifié la personne qui les a reçus grâce au port du badge

#### 4- Avez-vous facilement identifié la personne qui vous a reçu au guichet ?

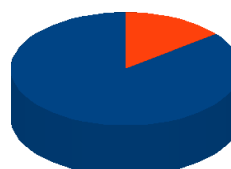
	Décompte	Pourcentage
Oui	16	76.19%
Non	4	19.95%
Ne se prononce pas	1	4.76%



Concernant les dossiers traités au guichet, les professionnels ayant répondu à cette enquête trouvent l'agent de guichet courtois (85,71%), disponible et à l'écoute (76,19%), s'exprimant avec des termes simples et compréhensibles (85,71%) et les renseignant correctement sur les pièces nécessaires à leur démarche (85,71%).

#### 5- A-t-elle été courtoise ?

	Décompte	Pourcentage
Oui	18	85.71
Non	3	14.29
Ne se prononce pas	0	0%



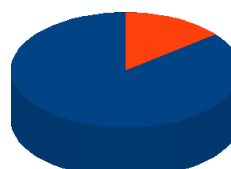
#### 6- A-t-elle était disponible et à l'écoute de votre demande ?

	Décompte	Pourcentage
Oui	16	76.19%
Non	3	14.29%
Ne se prononce pas	2	9.52%



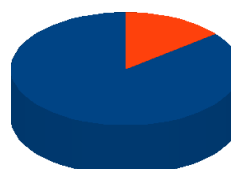
#### 7- Vous a-t-elle informé dans des termes simples et compréhensibles ?

	Décompte	Pourcentage
Oui	18	85.71%
Non	3	14.29%
Ne se prononce pas	0	0%



#### 8- Vous-a-t-elle renseigné correctement sur les pièces nécessaires à votre démarche ?

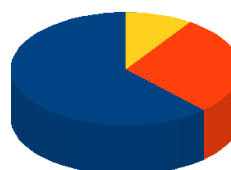
	Décompte	Pourcentage
Oui	18	85.71%
Non	3	14.29%
Ne se prononce pas	0	0%



90% des professionnels de l'automobile sont satisfaits des conditions d'accueil et 61,90% des délais d'attente

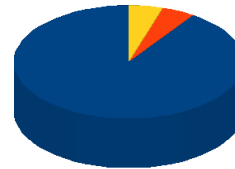
#### 9- Avez-vous été reçu(e) dans des délais corrects ?

	Décompte	Pourcentage
Oui	13	61.90%
Non	6	28.57%
Ne se prononce pas	2	9.52%



**10- Avez-vous attendu dans de bonnes conditions ?**

	Décompte	Pourcentage
Oui	19	90.48%
Non	1	4.76%
Ne se prononce pas	1	4.76%



Globalement, 76.19% sont satisfaits de l'accueil en sous-préfecture

**11- Globalement, avez-vous été content de l'accueil qui vous a été réservé lors de votre passage en Préfecture?**

	Décompte	Pourcentage
Oui	16	76.19%
Non	5	23.81%
Ne se prononce pas	0	0%



Concernant les dossiers traités par courrier, 85% des personnes sondées ne se sont pas exprimés sur les questions 12 et 13. Parmi les réponses obtenues, 78.58% sont satisfaits des délais de traitement de leur dossiers et 60% ont trouvé le courrier de refus clair.

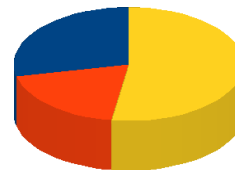
**12 Etes-vous satisfait(e) par les délais de traitement des dossiers?**

	Décompte	Pourcentage
Oui	11	52.38%
Non	3	14.29%
Ne se prononce pas	7	33.33%



**13- En cas de refus de votre dossier par le service des certificats d'immatriculation, le courrier le détaillant vous semble-t-il suffisamment clair?**

	Décompte	Pourcentage
Oui	6	28.57%
Non	4	19.05%
Ne se prononce pas	11	52.38%



42,86% souhaiteraient l'élargissement des plages horaires (7h00 – 19h00)

**14- les plages horaires d'ouverture de la Préfecture (9h-16h) vous conviennent-elles?**

	Décompte	Pourcentage
Oui	12	57.14%
Non	9	42.86%
Ne se prononce pas	0	0%

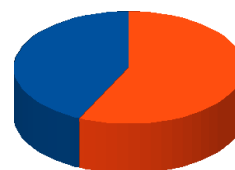


**d. Le profil des usagers**

Le panel visé par cette enquête sont les professionnels de l'automobiles de l'arrondissement de Sarcelles. Une majorité d'entre eux n'ont pas fait la différence entre la ville de Sarcelles et l'arrondissement de Sarcelles.

**15- Votre garage se situe?**

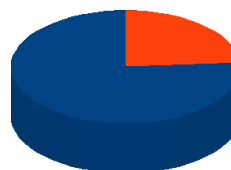
	Décompte	Pourcentage
Dans l'arrondissement de Sarcelles	9	42.86%
Dans un autre arrondissement du Val d'Oise	12	57.14%
Dans un autre département	0	0%



76% des professionnels ayant répondu à notre enquête sont habilités au S.I.V.

**16- Etes-vous habilité au Système d'Immatriculation des Véhicules ?**

	Décompte	Pourcentage
Oui	16	76.19%
Non	5	23.81%
Ne se prononce pas	0	0%



Parmi les 23,81% non habilités, 60% souhaitent être contacté en vue de l'être.

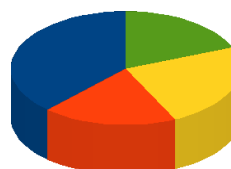
**Si non, souhaiteriez-vous être contacté en vue d'engager les formalités d'habilitation?**

	Décompte	Pourcentage
Oui	3	60.00%
Non	2	40.00%
Ne se prononce pas	0	0%

38,10% des professionnels sont des concessionnaires, 23,81% des garage multi-marques et 19,05% sont des agents de marque

**17-Vous êtes ?**

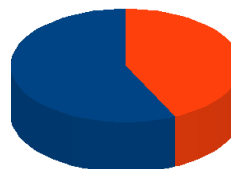
	Décompte	Pourcentage
Concession	8	38.10%
Agent de marque	4	19.05%
Garage multi-marques	5	23.81%
autre	4	19.05%



42,86% des professionnels vendent des véhicules d'occasion et 19,08% des véhicules neufs.

**17-Votre activités principale ?**

	Décompte	Pourcentage
Véhicules neufs	4	19.08%
Véhicules d'occasion	9	42.86%
Les 2	8	38.06%



**e. Conclusion**

L'enquête de satisfaction de 2012 permet de tirer un bilan positif de l'accueil réservé aux professionnels de l'automobile (80,10% pour un objectif de 75%).