

COMPTRE RENDU ENQUETE DE SATISFACTION 2012 DES PERSONNES A MOBILITE REDUITE

I. Conditions techniques de réalisation

Dans le cadre de la démarche Qualipref, une enquête de satisfaction a été effectuée du 08 octobre au 16 novembre 2012 dans le hall d'accueil de la sous-préfecture de Sarcelles.

17 personnes ont ainsi pu être interrogées par un agent de la sous-préfecture.

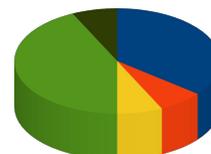
17,64%, soit 3 questionnaires, n'ont pas pu être exploités car toutes les rubriques n'ont pas été renseignées.

II. Le profil des usagers

42,86% des personnes interrogées se rendent à la sous-préfecture pour une carte de séjour, 35,71% pour un certificat d'immatriculation. 7,14 % des personnes sondées s'y rendent pour un permis de conduire, 7,14% pour une carte nationale d'identité, et 7,14% pour d'autres raisons.

1- Quel est l'objet de votre visite ?

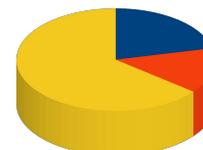
	Décompte	Pourcentage
Certificat d'immatriculation	5	35,71%
Permis de conduire	1	7,14%
Carte nationale d'identité	1	7,14%
Carte de séjour	6	42,86%
Autres	1	7,14%



64,29 % des usagers de la sous-préfecture interrogés sont venus en voiture, 21,43% à pied et 14,29% sont venus en transports en commun.

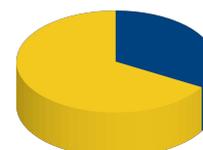
2- Vous êtes venu(e) :

	Décompte	Pourcentage
A pied	3	21,43%
En transports en commun	2	14,29%
En voiture	9	64,29%



2b- En voiture, êtes-vous venu(e) :

	Décompte	Pourcentage
En tant que conducteur et titulaire d'une carte d'invalidité (GIC/GIG) ou d'une carte européenne de stationnement	3	33,33%
Accompagné(e) d'une tierce personne	6	66,67%

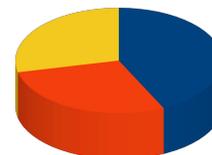


III. La signalétique et l'accès aux services de la sous-préfecture

42,86% des usagers ont trouvé facilement les places de parking réservées aux personnes à mobilité réduite, 28,57% ne les ont pas trouvés facilement et 28,57% des personnes interrogées ne se prononcent pas.

3- Avez-vous trouvé facilement les places de parking réservées aux personnes à mobilité réduite ?

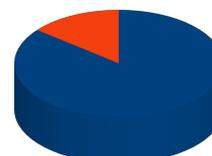
	Décompte	Pourcentage
Oui	6	42,86%
Non	4	28,57%
Sans réponse	4	28,57%



85,71% des personnes interrogées ont été prises en charge prioritairement en arrivant dans le hall d'entrée de la sous-préfecture, contre 14,29% qui n'ont pas été prises en charge.

4- En arrivant dans le hall d'entrée de la sous-préfecture, avez-vous été pris(e) en charge prioritairement ?

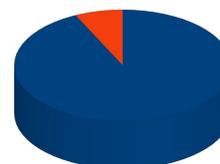
	Décompte	Pourcentage
Oui	12	85,71%
Non	2	14,29%



92,86% des usagers ayant utilisé les moyens mis à disposition des personnes handicapées, en ont été satisfaits, contre 7,14% des personnes interrogées qui n'ont pas été satisfaites.

5- Si vous avez utilisé un des moyens mis à la disposition des personnes handicapées (bande podotactile, guichets aménagés, signalétiques en braille dans l'ascenseur). Avez-vous été satisfait ?

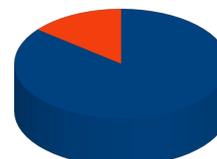
	Décompte	Pourcentage
Oui	13	92,86%
Non	1	7,14%



85,71% des personnes interrogées ont pu accéder facilement au service concerné, contre 14,29%.

6- Avez-vous pu accéder facilement au service concerné ?

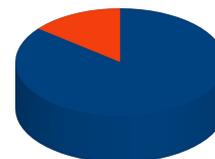
	Décompte	Pourcentage
Oui	12	85,71%
Non	2	14,29%



85,71% des usagers trouvent la signalétique adaptée aux personnes handicapées, au contraire de 14,29% des personnes interrogées qui trouvent la signalétique inadaptée.

7- La signalétique est-elle adaptée aux personnes handicapées ?

	Décompte	Pourcentage
Oui	12	85,71%
Non	2	14,29%

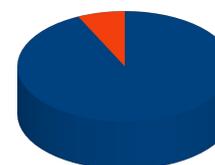


IV. La satisfaction des usagers

Sur l'ensemble des personnes sondées, seule une personne (7,14%) n'est pas satisfaite de l'accueil et du service rendu aux personnes à mobilité réduite, 92,86% en étant satisfaites.

8- Globalement, avez-vous été satisfait(e) de l'accueil et du service rendus aux personnes à mobilité réduite ?

	Décompte	Pourcentage
Oui	13	92,86%
Non	1	7,14%



9- Selon vous, quelles mesures seraient susceptibles d'améliorer l'accueil des personnes à mobilité réduite à la sous-préfecture ?

28,57% des personnes interrogées, soit quatre usagers, ont souhaité répondre à cette question. Deux réponses sont des félicitations, les deux autres concernent des suggestions portant sur l'amélioration de l'accueil physique des usagers :

- Mise en place « d'un accès facile, sans marche, très près de l'entrée, à l'extérieur du bâtiment »,
- et signaler à l'accueil « qu'il faut se présenter avec sa carte d'invalidité sans attendre ».

V. Conclusion

L'enquête a montré que sur les 14 questionnaires exploitables, 85,71% soit 12 des personnes interrogées sont globalement satisfaites de l'accueil qui leur a été réservé et des services rendus.