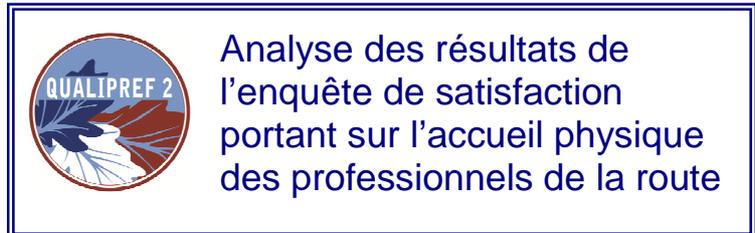


SOUS- PRÉFECTURE D'ARGENTEUIL

Secrétariat Général
Cellule Modernisation



L'enquête a été réalisée du 13 octobre au 5 novembre 2014 sur une période de 8 jours ouvrés.

13 professionnels ont été interrogés afin de connaître leur degré de satisfaction sur l'accessibilité du site internet, la qualité de l'accueil en sous- préfecture, les délais de traitement, les courriers et courriels envoyés par nos différents services ainsi que globalement sur le traitement de leur demande.

Rubrique : « Mieux vous connaître »

Le professionnel type de la sous-préfecture réside dans le département à 76%. Sinon, il vient du 78 (8%), du 94 (8%) ou du 75 (8%).

Sur les 8 professionnels externes à l'arrondissement fréquentant la sous- préfecture d'Argenteuil, 87 % s'y rendent pour la rapidité de la démarche, 75% pour la qualité de l'accueil et 62% pour la proximité géographique.

69% des personnes interrogées déclarent se rendre «plusieurs fois par semaine» en sous-préfecture, 15% « plusieurs fois par mois», 8 % « 1 fois par semaine » et 8% « rarement ».

Rubrique : « Votre satisfaction sur l'accès sur internet »

Parmi les professionnels sondés, 46% d'entre eux ont recherché une information sur internet avant de venir en sous- préfecture.

- **Satisfaction globale des professionnels concernant cette rubrique : 100%**

Parmi ces 47% :

83% ont trouvé avec facilité l'adresse de notre site (Sans avis : 17%) ;

67% estiment que l'information y est facile d'accès (Sans avis : 33%) ;

100% ont obtenu l'information recherchée.

Rubrique : « Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil en sous-préfecture »

- **Satisfaction globale des professionnels concernant cette rubrique : 92 %**

Indicateur	 Oui	 Non	Sans avis
Taux de satisfaction sur le confort de nos espaces d'attente (sièges, propreté, éclairage...)	85%	0%	15%
Taux de satisfaction sur l'accessibilité des locaux aux Personnes à Mobilité Réduite	77%	0%	23%
Taux de satisfaction sur l'identification du personnel de guichet	92%	0%	8%
Taux de satisfaction sur la courtoisie des agents de la sous-préfecture	92%	0%	8%
Taux de satisfaction sur la disponibilité et l'écoute du personnel de la sous-préfecture	92%	0%	8%
Taux de satisfaction sur la compréhension du vocabulaire utilisé par le personnel	92%	0%	8%
Taux de satisfaction sur les pièces ou justificatifs nécessaires à la demande	92%	0%	8%

2 suggestions émises : conserver et préserver le créneau horaire de l'après- midi (14- 16h) des professionnels.

Les plages horaires d'ouverture conviennent à 92% des professionnels qui ont répondu à notre enquête (Sans avis : 8%).

Rubrique : « Votre satisfaction sur les délais de traitement »

Indicateur	 Oui	 Non	Sans avis
Votre demande a- t- elle été traitée dans des délais satisfaisants ?	100%	0%	0%

Rubrique : « Votre satisfaction sur les courriers et courriels envoyés par la sous- préfecture »

Aucun professionnel n'a reçu un courrier ou un courriel de la sous-préfecture dans les 6 derniers mois.

Rubrique : « Votre satisfaction sur le traitement de votre demande »

Indicateur	 Oui	 Non	Sans avis
Globalement diriez- vous que le traitement de votre demande est satisfaisant ?	100%	0%	0%