

Compte rendu enquête de satisfaction courrier 2013

Conditions techniques de réalisation :

Dans le cadre de la démarche QUALIPREF, une enquête de satisfaction a été effectuée du 10 juin au 30 juillet 2013 auprès des usagers auxquels nous avons adressé un courrier.

Nous avons envoyé 245 questionnaires et avons reçu 21 réponses qui ont été saisies sur le logiciel LIMESURVEY

Profil des usagers :

Parmi les usagers sondés, 19 d'entre eux habitent dans l'arrondissement de Sarcelles, et 2 habitent hors arrondissement.

Les motifs de leur courrier se répartissent comme suit :

Motif de la visite	Nombre de réponses
Carte grise	2
Permis de conduire	2
Autre raison	17

Le niveau de satisfaction :

Tous les usagers qui ont répondu ont facilement trouvé les coordonnées postales de la sous-préfecture.

19 personnes sont satisfaites du délai de traitement de leur dossier et 21 de la réponse apportée à leur demande et toutes trouvent les termes du courrier clairs et compréhensibles.

Seuls 3 usagers ont des suggestions pour améliorer nos procédures :

- 1 traitement plus rapide pour les professionnels concernant l'immatriculation des véhicules étrangers ;
- 1 traitement des démarches associatives par le biais d'une messagerie électronique ;
- 1 seconde file d'accueil pour diminuer le temps d'attente.

Conclusion

L'enquête de satisfaction de 2013 permet de tirer un bilan très positif de cette enquête, en effet 97,61% des usagers qui ont répondu à notre enquête sont satisfaits des courriers qui leur ont été adressés.