

## Résultat de l'enquête de satisfaction - 2011

### *Pour mieux vous connaître*

1. Vous habitez dans :

Dans l'arrondissement de Sarcelles : **87,4%**

Dans le département : **4,9%**

Hors département : **7,6%**

2. Vous êtes :

Un particulier : **92,8%** Un professionnel : **6,3%** Un représentant collectivité territoriale : **0,9%**

Un représentant d'association : **0%** Autre : **0%**

3. Comment êtes-vous venu (e) ?

En voiture : **88,3%** A pied : **1,8%** En transport en commun : **5,4%** En moto : **4,5%**

4. Quelle est votre fréquence de visite ?

Plusieurs fois par an : **27,9%** une fois par an : **13,1%** Plus rarement : **59%**

5. Disposez-vous d'un téléphone portable ? Oui : **92,3%**

Non : **7,7%**

6. Disposez-vous d'un accès internet ? Oui : **78,8%**

Non : **21,2%**

### **Votre satisfaction sur l'accès à l'information internet**

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

*Si « non », passez à la question 14*

Oui : **33,2%** Non : **66,8%**

<b>Je vais vous proposer plusieurs affirmations concernant la facilité de rechercher des informations sur internet. Merci de m'indiquer :</b>	<b>Tout à fait d'accord</b>	<b>Plutôt d'accord</b>	<b>Cumul</b>	<b>Plutôt pas d'accord</b>	<b>Pas du tout d'accord</b>	<b>Cumul</b>	<b>Ne se prononce pas</b>
8. Vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site internet	<b>69,4%</b>	<b>23,6%</b>	<b>93%</b>	<b>0%</b>	<b>1,4%</b>	<b>2,3%</b>	<b>5,6%</b>
9. Sur le site internet, l'information est facile d'accès	<b>62,5%</b>	<b>27,8%</b>	<b>90,3%</b>	<b>4%</b>	<b>0,8%</b>	<b>4,8%</b>	<b>4%</b>
10. Vous avez trouvé l'information que vous recherchez	<b>59,2%</b>	<b>21,1%</b>	<b>80,3%</b>	<b>2,1%</b>	<b>15,5%</b>	<b>17,6%</b>	<b>2,1%</b>
11. Les informations relatives à la sous-préfecture sont faciles d'accès	<b>62%</b>	<b>22,5%</b>	<b>84,5%</b>	<b>1,4%</b>	<b>7%</b>	<b>8,4%</b>	<b>7%</b>
12. Les documents sont facilement téléchargeables	<b>57,7%</b>	<b>18,3%</b>	<b>76%</b>	<b>1,4%</b>	<b>2,8%</b>	<b>4,2%</b>	<b>19,7%</b>

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

Cartes grises : **69,5%**

Permis de conduire : **26,5%**

Cni/passeports : **2,2%**

Carte de séjour : **0%**

Autre raison : **1,8%**

Je vais vous proposer plusieurs affirmations concernant la qualité de l'accueil. Merci de m'indiquer si vous êtes :	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Cumul	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Cumul	Ne se prononce pas
15. Vous avez facilement trouvé l'adresse de la sous-préfecture	87%	9,9%	96,9%	1,1%	2%	3,1%	0%
16. Vous avez facilement trouvé nos horaires d'ouverture	78,5%	9,4%	87,9%	0%	1,3%	1,3%	10,8%
17. Vous avez facilement trouvé comment venir ici	85,2%	10,3%	95,5%	3,1%	1,3%	4,4%	0%
18. Les places de parking sont elles suffisamment nombreuses	7,6%	15,2%	22,8%	13,5%	55,6%	69,1%	8,1%
19. A l'entrée, la signalétique vous a permis de vous orienter facilement	68,6%	17,9%	86,5%	4,5%	6,7%	11,2%	2,3%
20. Les locaux sont propres	85,2%	14,3%	99,5%	0,5%	0%	0,5%	0%
21. La personne qui vous a reçu portait son badge	77,6%	8,5%	86,1%	0%	1,3%	1,3%	12,6%
22. Elle a été courtoise	91,5%	6,3%	97,8%	1,2%	0,5%	1,7%	0,5%
23. Elle vous a informé dans des termes simples	85,2%	13,5%	98,7%	0,5%	0,4%	0,9%	0,4%
24. Vous avez été reçu dans de bonnes conditions de confidentialité	86,1%	13,9%	100%	0%	0%	0%	0%
25. Vous avez été reçu dans des délais raisonnables	57,8%	21,5%	79,3%	10,8%	9,9%	20,7%	0%
26. Vous avez été orienté vers le service correspondant à votre demande ou vers un service extérieur	67,7%	22,4%	90,1%	4,1%	0%	4,1%	5,8%
27. Vous avez trouvé les services de la sous-préfecture bien organisés	67,3%	22,4%	89,7%	6,3%	2%	8,3%	2%

28. L'accueil des personnes prioritaires (titulaire d'une carte d'invalidité, âgé de 70 ans et plus, personne visiblement enceinte. *Si « non », passez à la question 34*

	Totalement	Partiellement	Pas du tout
29. Si vous avez utilisé un des moyens mis à disposition, avez-vous été satisfait ?	66,7%	33,3%	0%
30. L'accès réservé aux personnes prioritaires à l'accueil général vous paraît satisfaisant	33,3%	66,7%	0%
31. La signalétique est adaptée aux personnes handicapées	33,3%	0%	66,7%
32. Lors de votre passage à l'accueil général vous avez été accueilli avec attention et avez bénéficié d'un ticket prioritaire	66,7%	0%	33,3%

33. L'accueil et le service rendu à la Sous-préfecture aux services prioritaires sont :

Très satisfaisants : **33,3%**

Satisfaisant : **33,3%**

Peu satisfaisant : **0%**

Pas du tout satisfaisant : **33,3%**

Ne sait pas : **0%**

34. Avez-vous eu recours aux notices explicatives, concernant les pièces à fournir pour la délivrance des titres :

Oui : **2,7%** Non : **97,3%**

35. Si oui, pour quel type de démarche ? **Carte grise (6)**

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

Oui : **66,7%** Non : **33,3%**

37. Avez-vous eu besoin d'aide pour renseigner le document ?

Oui : **16,7%** Non : **83,3%**

### **Votre satisfaction quant aux services mis à votre disposition**

38. Avez-vous utilisé un des services suivant : *si « non », passez à la question 40*

Distributeur de tickets UR : **83%** Photocopieuse : **4,5%** Photomaton : **2,7%**  
Borne certificat non-gage : **3,6%** Distributeur de boisson : **7,2%** Monnayeur : **1,3%**  
Distributeur de friandise : **0,9%** Espace bébé : **0%** Tableaux lumineux : **0%**

39. Ces services mis à disposition sont :

Très satisfaisant : **29,9%** Satisfaisant : **59,3%** **soit un total de : 89,2% de satisfaits**  
Peu satisfaisant : **7,7%** Pas du tout satisfaisant : **1%** **soit un total de : 8,7% d'insatisfaits**  
Ne sait pas : **2,1%**

40. Globalement, diriez-vous que l'accueil et le service rendu à la Sous-préfecture sont :

Très satisfaisant : **46,6%** Satisfaisant : **47,5%** **soit un total de : 94,1% de satisfaits**  
Peu satisfaisant : **5,4%** Pas du tout satisfaisant : **0,4%** **soit un total de : 5,8% d'insatisfaits**

41. Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accueil dans nos services ?

- Manque places de parking
- Agrandir l'accueil général et y mettre plus de personnel
- Organiser les files d'attente
- Orientation des usagers par des logos ou des affichages de couleur par service
- Revoir la signalétique des tickets prioritaires
- Affichage de la boîte aux lettres pour les dépôts de demandes de cartes grises
- Mettre un téléphone public et un accès wifi
- Mettre un distributeur de billets
- Afficher les intitulés des formulaires sur les présentoirs
- Remise en place du pré-accueil Usagers de la Route