

COMPTE RENDU ENQUETE DE SATISFACTION PAR VOIE POSTALE 2012

I. Conditions techniques de réalisation

Dans le cadre de la démarche Qualipref, une enquête de satisfaction par voie postale a été effectuée de juin à septembre 2012 auprès des personnes ayant obtenu une réponse écrite à leur demande.

176 questionnaires ont ainsi pu être adressés aux usagers.

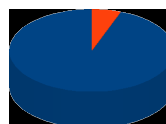
19,88% (soit 35 questionnaires) des personnes interrogées ont répondu à notre enquête.

II. Profil des usagers

Parmi les usagers ayant répondu à notre enquête, plus de 94% d'entre eux habitent dans le département du Val d'Oise et 5,71% habitent hors du département.

1- Vous habitez :

	Décompte	Pourcentage
Dans le département du 95	33	94.29%
Hors du département	2	5.71%



88,58% résident dans l'arrondissement de Sarcelles et 5,71% dans les autres communes du département

Préciser la commune :

	Décompte	Pourcentage
Sarcelles et communes limitrophes	10	28.58%
Arrondissement	21	60.00%
Hors arrondissement	2	5.71%
Hors département	2	5.71%



Plus de 54% des questionnaires retournés concernent le service des associations, 20% le service des ressortissants étrangers et près de 26% les usagers de la route.

Votre demande concernait :

	Décompte	Pourcentage
Un permis de conduire	3	8.57%
Une immatriculation de véhicules	6	17.14%
Hors arrondissement	19	54.29%
Hors département	7	20.00%



c. Le niveau de satisfaction

L'ensemble des usagers ont facilement trouvé les coordonnées postales de la sous-préfecture.

Avez-vous pu trouver facilement les coordonnées postales de votre interlocuteur ?

	Décompte	Pourcentage
Oui	35	100.00%
Non	0	0.00%



91% sont satisfaits des délais de traitement de leur dossier

4- Avez-vous été satisfait des délais de traitement de votre dossier ?

	Décompte	Pourcentage
Oui	32	91.43%
Non	3	8.57%



Seulement 8,57% des personnes se disent insatisfaites de la réponse apportée à leur demande. Toutefois, il n'a pas été possible d'établir clairement les raisons, car les réponses n'étaient pas toujours explicites, à part un manque de précisions dans les informations apportées.

5- Globalement, êtes-vous satisfait de la réponse à votre demande?

	Décompte	Pourcentage
Oui	32	91.43%
Non	3	8.57%



97,14% des usagers ont trouvé que les termes du courrier étaient clairs et compréhensibles.

6- Les termes du courrier étaient-ils clairs et compréhensifs ?

	Décompte	Pourcentage
Oui	34	97.14%
Non	1	2.86%



Seul 22,86% des usagers se sont exprimés à la question n°7. Cependant, un grand nombre des réponses apportées sont plus de l'ordre de la remarque (félicitations, interrogations sur un refus, ...). Deux suggestions d'amélioration : l'absence de logo sur les certificats provisoires d'immatriculation et amélioration de l'accueil des ressortissants étrangers

7-Avez-vous des suggestions d'amélioration de nos procédures?

	Décompte	Pourcentage
Sans réponse	27	77.14%
Suggestion d'amélioration	8	22.86%



d. Conclusion

L'enquête de satisfaction de 2012 permet de tirer un bilan très positif des réponses apportées par voie postale (95% pour un objectif de 75%).