

Compte rendu enquête de satisfaction 2013

Conditions techniques de réalisation :

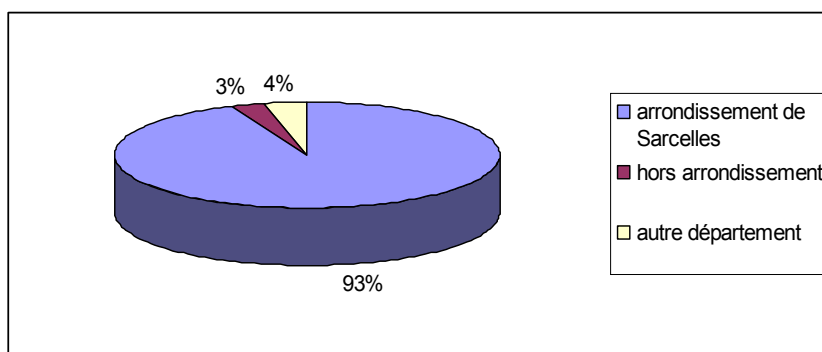
Enquête de satisfaction : du 17 juin au 22 juillet 2013

332 usagers interrogés

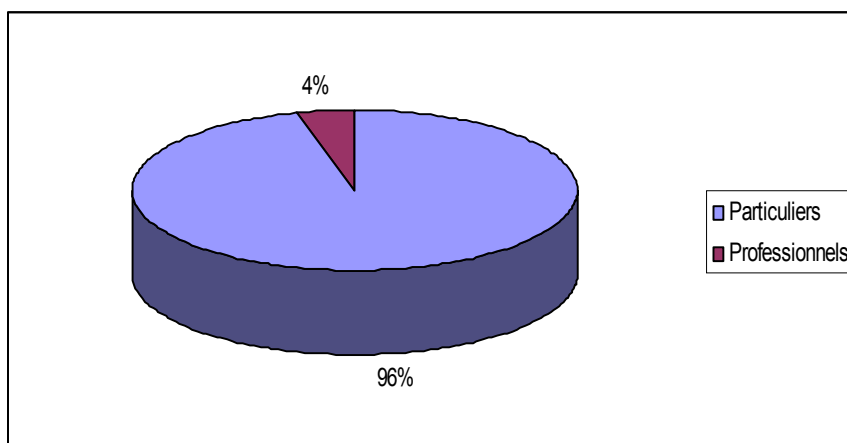
Enquête effectuée par 2 agents du service civique et un agent de la Sous-préfecture

Profil des usagers :

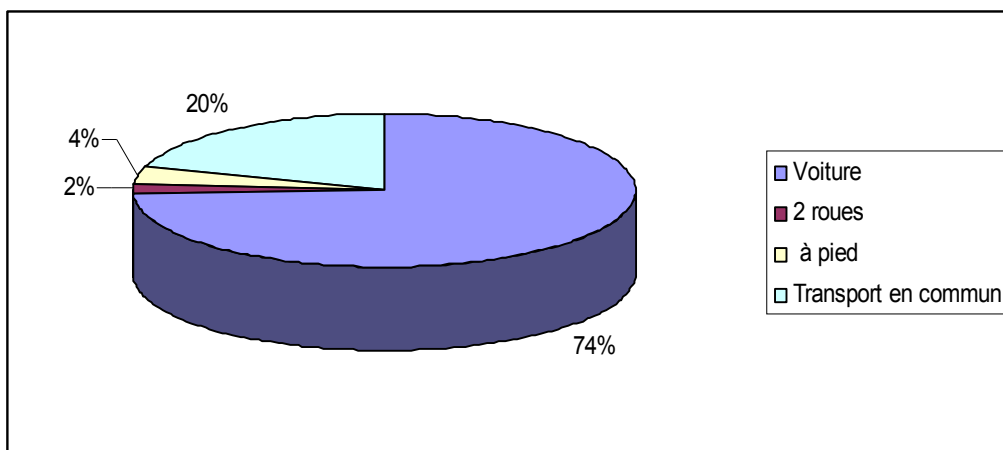
Parmi les usagers sondés, 93,67% d'entre eux habitent dans l'arrondissement de Sarcelles, 2,71% dans le département du Val d'Oise et 3,61% habitent hors du département.



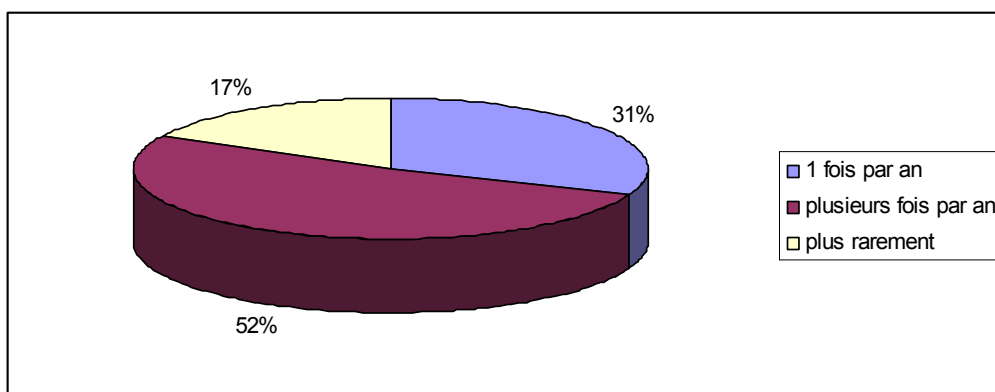
Ces personnes sont pour la plupart des particuliers (95,78%), pour un taux de 4,22% de professionnels.



La voiture est le principal moyen de transport utilisé pour se rendre en Sous-préfecture (74,40%). 2,11% utilisent un 2 roues, 3,61% des usagers se rendent à pied à la Sous-préfecture et 19,88% utilisent les transports en commun.



a) Fréquence des visites :



b) Les motifs de leur visite :

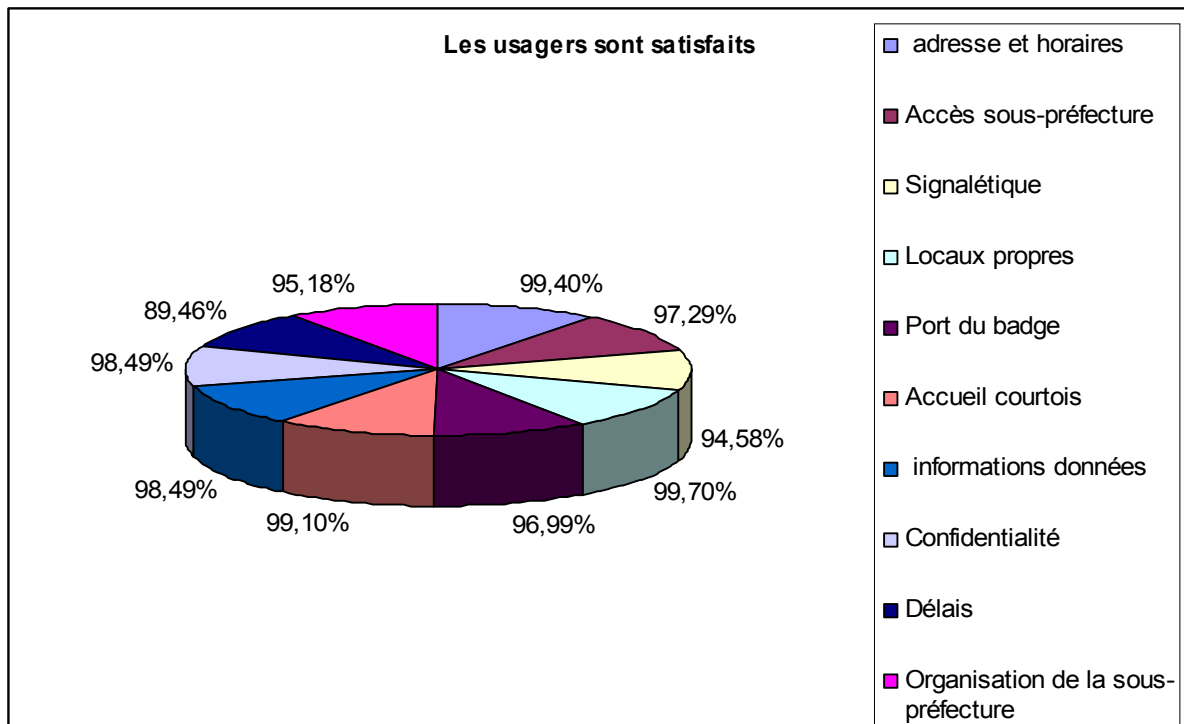
Motif de la visite	Nombre d'usagers	Pourcentage
Carte grise	150	45,18%
Permis de conduire	79	23,80%
Carte Nationale d'identité	10	3,01%
Titre ressortissant étranger	90	27,11%
Autre raison	3	0,90%

Le niveau de satisfaction :

a) L'accès à l'information sur internet :

Seules 36 personnes ont cherché des informations sur internet avant de se déplacer en sous-préfecture. (10,84%). Elles en sont satisfaites.

b) L'accueil en sous-préfecture :



c) Les services mis à disposition des usagers :

Seules 88 personnes (26,51%) ont utilisé des services extérieurs mis à leur disposition (borne de non gage, photocopieurs, photomaton, monnayeur, distributeurs de boissons et de friandises) et 82 en ont été satisfaites (93,18%).

d) Aide personnalisée :

7 personnes ont eu besoin d'aide pour remplir leurs formulaires administratifs et toutes ont été satisfaites de l'aide apportée.

L'accueil des personnes prioritaires :

7 personnes ont bénéficié d'un accueil prioritaire et toutes ont été prises en charge de suite à l'accueil général et trouvent que les locaux leur sont adaptés.

Conclusion

L'enquête de satisfaction de 2013 permet de tirer un bilan très positif de l'accueil en Sous-préfecture avec 95,78% de satisfaction pour un objectif de 75%.

Pour mémoire, le taux de satisfaction était de 91,94 % en 2012 et de 94,3 % en 2011.