

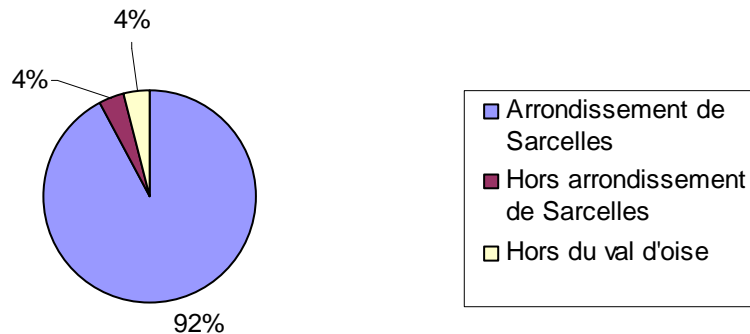
Compte Rendu : Enquête de satisfaction 2015

La réalisation de l'enquête a eu lieu du lundi 27 avril au 13 mai 2015 auprès de 378 usagers. L'analyse des résultats et la rédaction de ce compte rendu a été effectuée du 18 mai au 22 mai 2015. Cette enquête a été réalisée par une stagiaire étudiante en commerce.

Profil des usagers

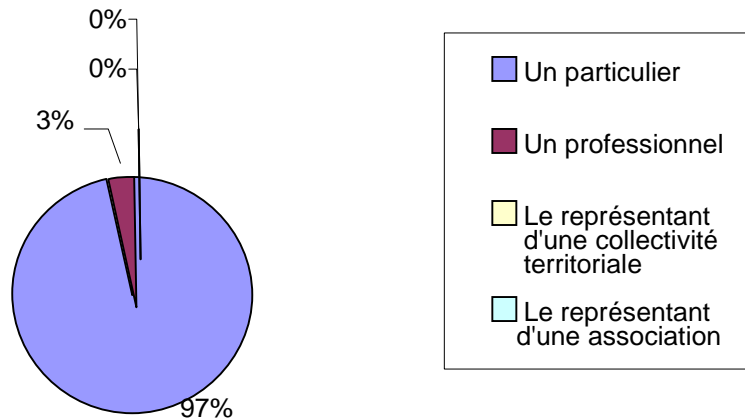
- Parmi les usagers sondés, 92% d'entre eux résident dans l'arrondissement de Sarcelles, 4% hors de l'arrondissement et 4% hors du val d'Oise.

Provenance des usagers



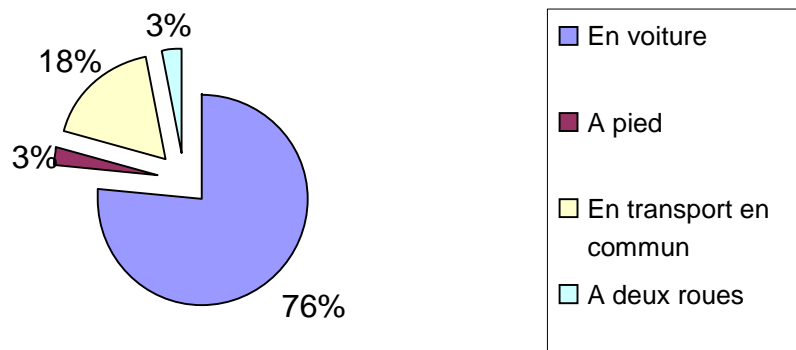
- Les usagers sont à 97 % des particuliers, 3% des professionnels et 0.2 % des représentants d'associations. Aucun représentant d'une collectivité territoriale n'a été sondé.

Statut des usagers



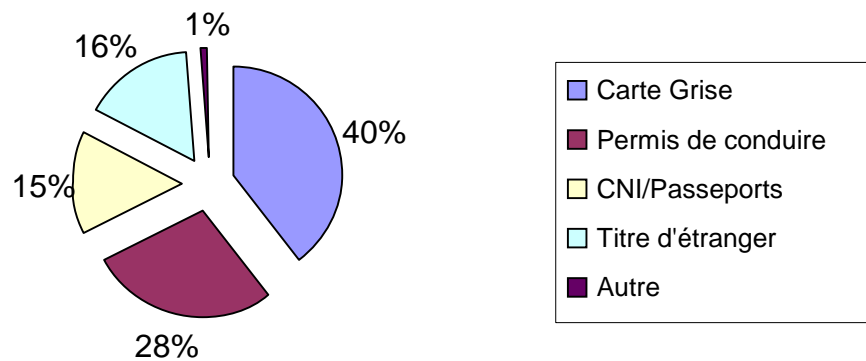
- Pour se rendre à la sous-préfecture, le moyen de transport le plus utilisé est la voiture (76%), 18% utilisent les transports en commun, 3% viennent en deux roues et 3% se déplacent à pied.

Moyens de transports



- Parmi les 378 usagers sondés, 40% sont venus pour une carte grise, 28% pour un permis de conduire, 16% pour un titre d'étranger et 1% pour autre raison.

Motif de visite

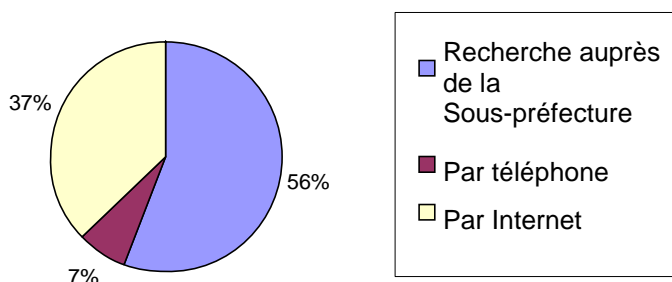


-42% les usagers se rendent en sous-préfecture 1 fois tous les trois ans, 32% viennent plusieurs fois par an, 20% en moyenne 1 fois par an et 5% viennent tous les deux ans.

L'accès aux informations

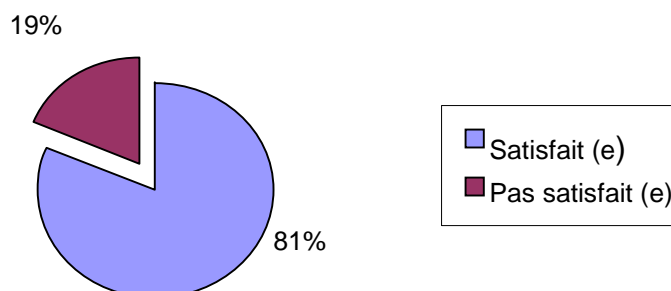
Pour effectuer une recherche, 56% des usagers se déplacent en sous-préfecture, 37% consulte le site Internet et 7% appellent pour obtenir des renseignements téléphoniques.

Moyens de recherches d'informations



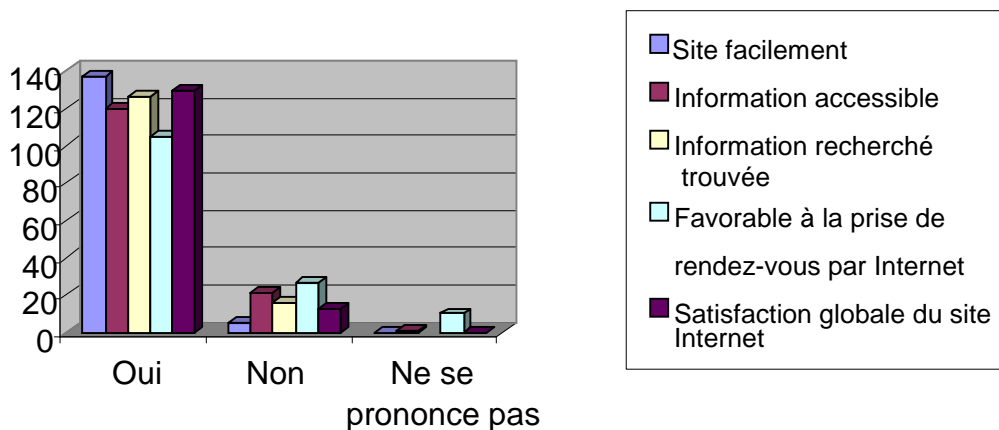
Parmi les usagers qui appellent pour obtenir des informations 81% sont satisfaits des renseignements obtenus contre 19% insatisfaits.

Renseignements obtenus par téléphone



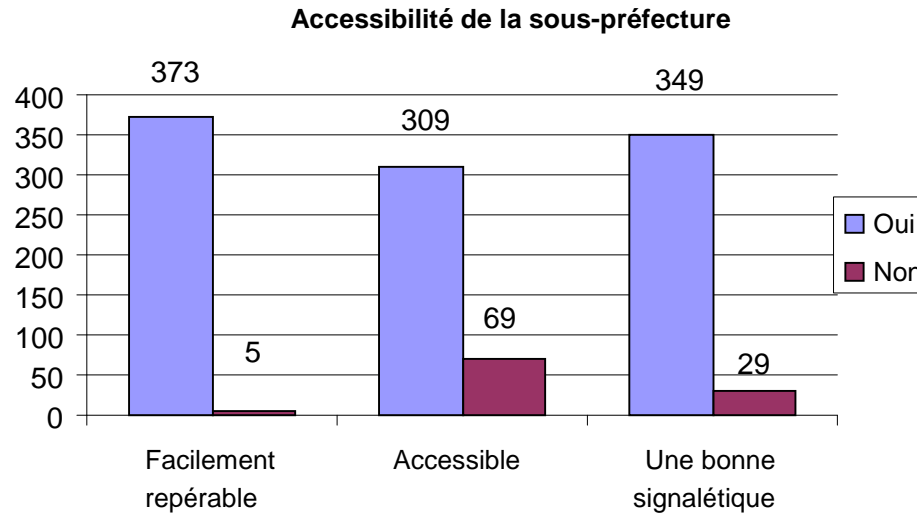
141 usagers ont fait des recherches d'informations sur Internet ainsi 137 ont trouvé facilement le site (97,2%), 120 trouvent l'information accessible (85,1%), 126 ont obtenu les renseignements recherchés(89,4%) , 105 sont favorables au développement de la prise de rendez-vous sur Internet pour certaines procédures (74,5%). Globalement 129 usagers sont satisfaits du site Internet (91,4%).

Le site Internet



L'accessibilité

99% des usagers estiment que la sous-préfecture est repérable, 82% jugent qu'elle est accessible et 92% trouvent que la sous-préfecture possède une bonne signalétique.

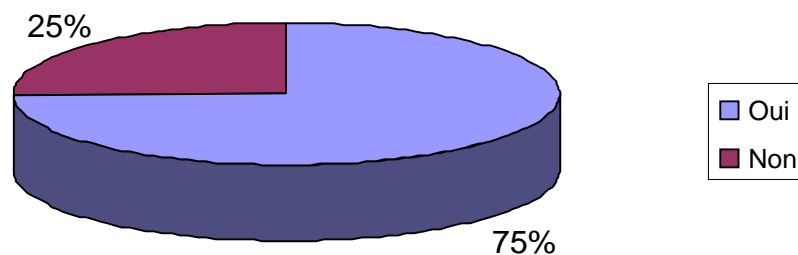


L'accueil

L'accueil horaire :

75% des usagers sont satisfaits des horaires d'ouvertures.

Accueil horaire



Parmi les 25% d'usagers insatisfaits, les modifications souhaitées seraient :

- Ouverture dès 8h pour permettre aux usagers de pouvoir venir avant de se rendre au travail.
- Fermeture aux environs de 18h30 maximum.
- Ouverture le samedi matin

En ce qui concerne, le service des usagers de la route beaucoup d'usagers sont mécontents de la fermeture entre 12h et 13h30 et également de la fermeture des mardis et mercredis après-midi.

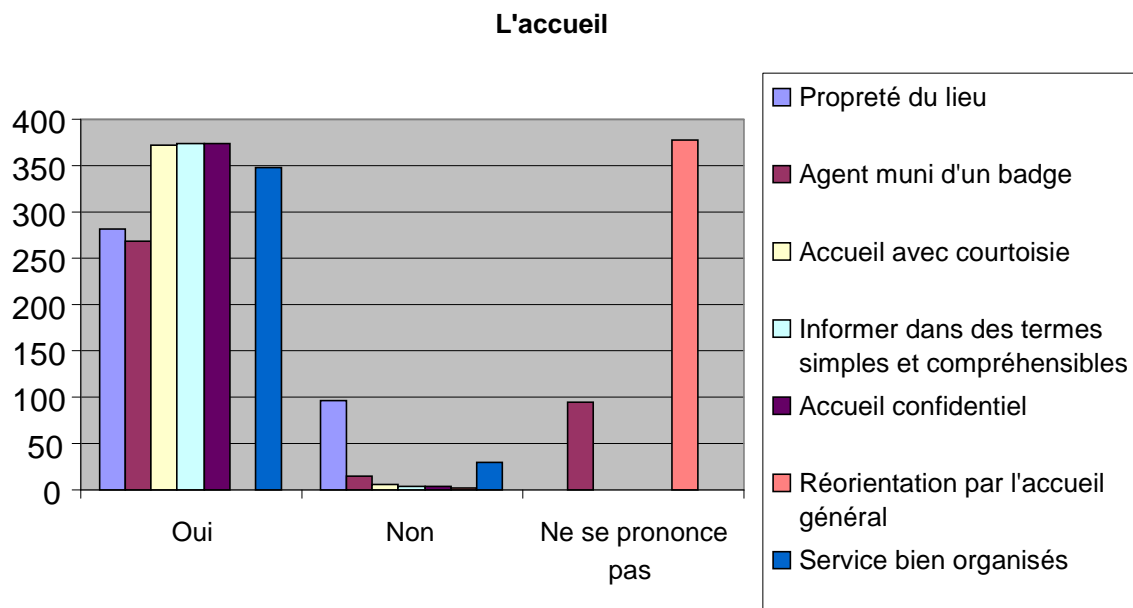
La réouverture de ces créneaux horaires est fortement sollicitée par les usagers fréquentant ce service.

La qualité de l'accueil physique

Les personnes sondées indiquent que :

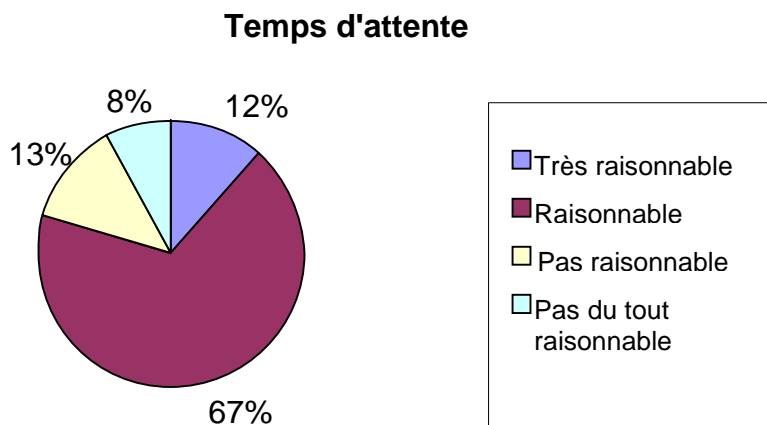
- les locaux sont propres(99,7%)
- l'agent qui les a accueilli portait son badge (94,7%)* , qu'il a été courtois (98.6%)
- elles ont été informées dans des termes simples et compréhensibles (99,2%)
- elles ont été reçues dans de bonnes conditions de confidentialité (99,2%)
- elles ont trouvé les services de la Sous-préfecture bien organisés (92,06%)

A la question « avez-vous été bien orienté vers une autre administration ? » 1 personne a répondu et elle n'a pas bien été orientée.



Temps d'attente avant d'être pris en charge

67% des usagers trouve que le temps d'attente avant d'être pris en charge est raisonnable, 13% ont trouvé l'attente pas raisonnable, 12% ont trouvé leur attente très raisonnable et 8% ont trouvé leur attente pas du tout raisonnable



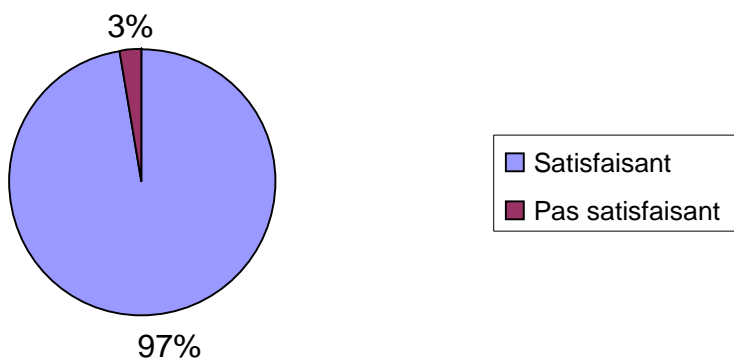
*Ce résultat s'appuie sur la réponse de 284 usagers car 94 usagers n'ont pu répondre à cette question faute de ne pas avoir fait attention au badge du personnel.

Satisfaction globale de l'accueil réservé

97% des usagers ont été satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé contre 3% non satisfaits. Concernant les usagers insatisfaits, les raisons principales expliquant cela sont :

- le temps d'attente (3 usagers)
- le manque de courtoisie (3 usagers)

Satisfaction globale de l'accueil

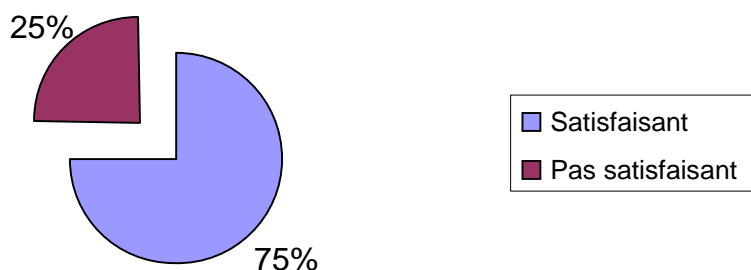


Les services

1. L'aide personnalisée

Sur 378 usagers, seulement 40 ont manifesté le besoin d'être aidés pour remplir leurs formulaires. Parmi ces 40 usagers, 75% ont été satisfaits de l'aide qui leur a été apportée et 25% ne l'ont pas été.

Satisfaction après l'aide



2. Utilisation des services

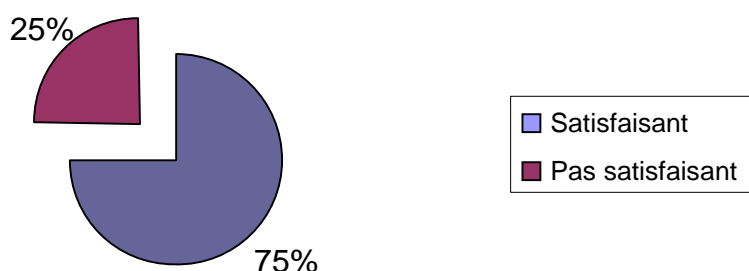
29% des usagers sondés ont fait usage d'un des services suivants :

- borne non gage
- photocopieuse
- photomaton
- monnayeur
- distributeurs de boissons et friandises

Parmi eux, 75% en ont été satisfaits contre 25% insatisfaits. Les principales causes d'insatisfaction sont :

- les distributeurs de boissons (machine à café en panne, pas de sucre)
- les photocopieuses (trop chers, mauvaise qualité d'impression)
- la panne de la borne non-gage

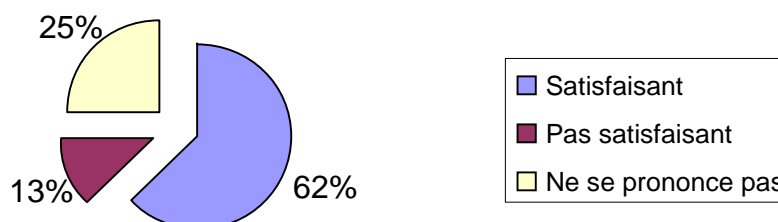
Satisfaction après utilisation



3. Téléchargement de documents via Internet

62% des usagers apprécient la possibilité de télécharger des documents par le biais d'Internet, 25% n'apprécient pas car cela peut porter à confusion et les documents ne sont pas toujours viables finalement et 13% ne se prononcent pas à ce sujet.

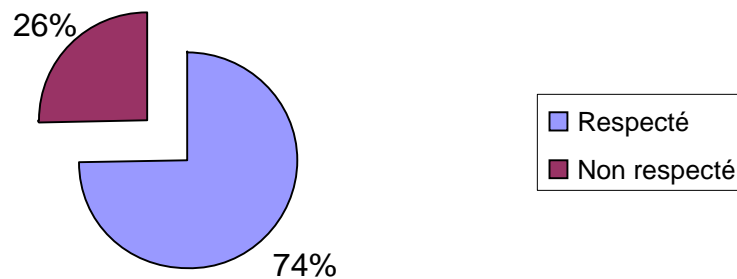
Appréciation téléchargement documents via Internet



4. Service mail/courrier

47 usagers sondés ont déjà contacté la sous-préfecture par mail ou courrier. Pour 74% le délai de réponse annoncé par la sous-préfecture a été respecté.

Respect du délai de réponse annoncé

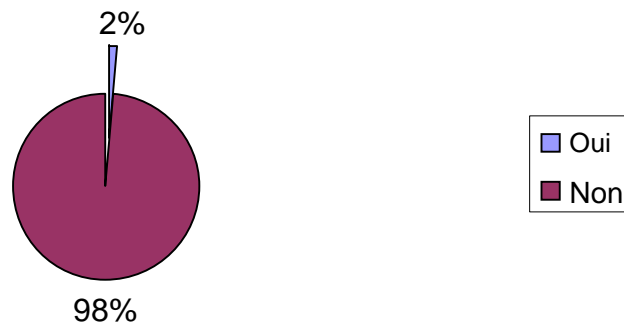


5. Utilisation des fiches de suggestions et réclamations

Parmi les usagers sondés, 2% ont déjà fait une suggestion ou réclamation soit 6 usagers. Celles-ci étaient à propos de :

- La signalétique de la sous préfecture
- Les rendez-vous sur Internet qui sont donnés très tardivement
- Le manque de courtoisie à la caisse des usagers de la route
- Mauvais accueil du personnel de l'accueil général et des guichets
- Délai de traitement d'une carte de séjour

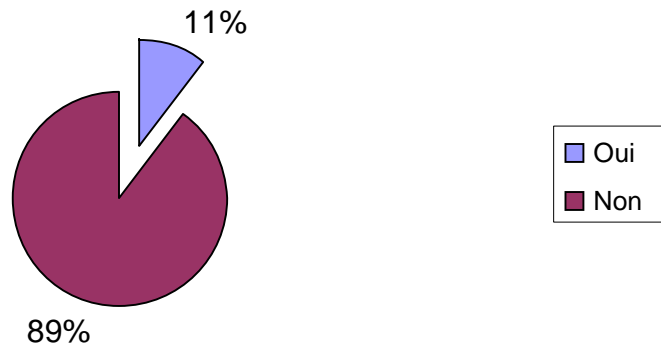
Utilisation des fiches de suggestions et de réclamations



Participation au comité local des usagers

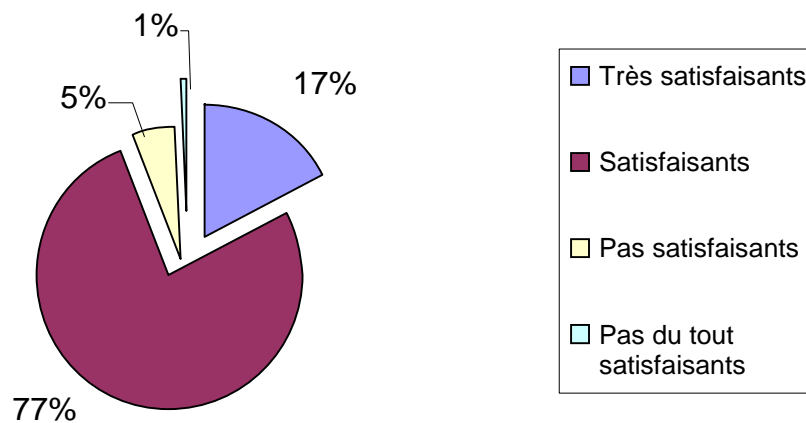
11% des usagers ont manifesté le désir de participer au comité local des usagers soit 40 personnes.

Participation au comité local des usagers



Satisfaction globale par rapport à l'accueil et aux services rendus

Satisfaction globale: accueil et services



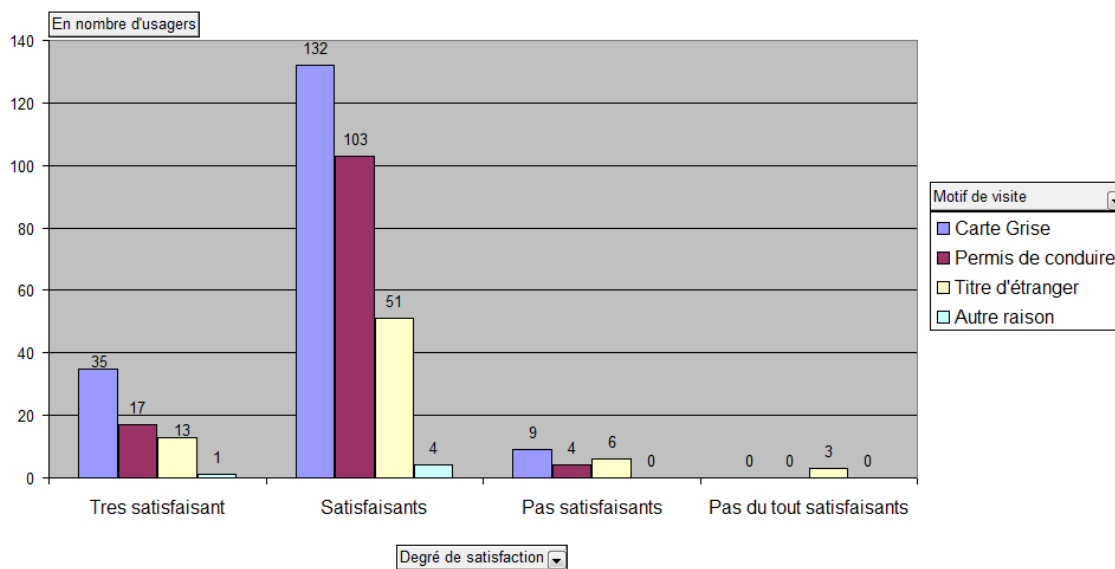
Lorsqu'on s'intéresse globalement à la satisfaction globale par rapport à l'accueil et aux services rendus, on constate que 94% des usagers sont satisfaits contre 5% qui ne le sont pas et 1% qui ne le sont pas du tout.

Le taux de satisfaction globale des services rendus par la sous-préfecture est ainsi de 94% pour cette année hors usagers prioritaires.

;

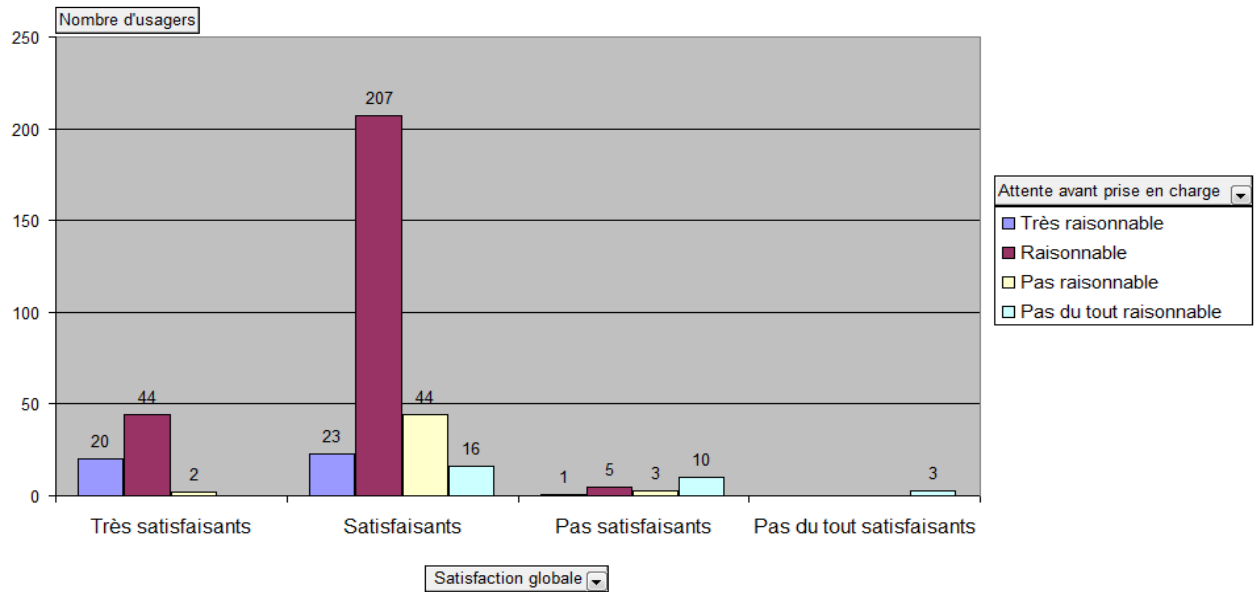
Pour mieux évaluer la satisfaction et constater les domaines où la satisfaction des usagers est plus faible, nous avons croisé certains critères d'évaluation avec la satisfaction globale (accueil et services rendus) des usagers.

Satisfaction en fonction du motif de visite



➔ On constate que les usagers venus pour leur carte grise sont les plus satisfaits (44,2%) suivi de ceux venus pour le permis de conduire (31,7%) puis pour un titre d'étranger (17%). Cependant, on constate que chez les usagers venant pour une carte grise, le taux d'insatisfaction est également le plus important (2,4%). Le taux d'insatisfaction des usagers venant pour un titre d'étranger est aussi de 2,4%. Quant aux usagers sondés venus pour le permis de conduire, seulement 1,3% n'étaient globalement pas satisfaits contre 31,74%.

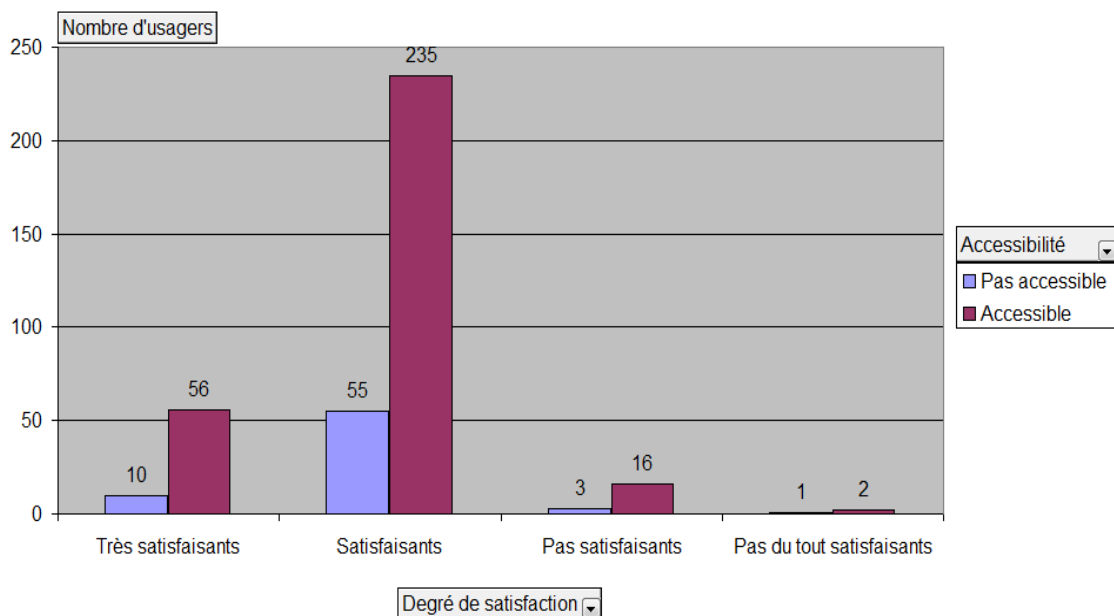
Satisfaction en fonction du temps d'attente



➔ En majeure partie, les usagers sont à la fois satisfaits de l'accueil et des services rendus et trouvent que le temps d'attente avant la prise en charge a été raisonnable.

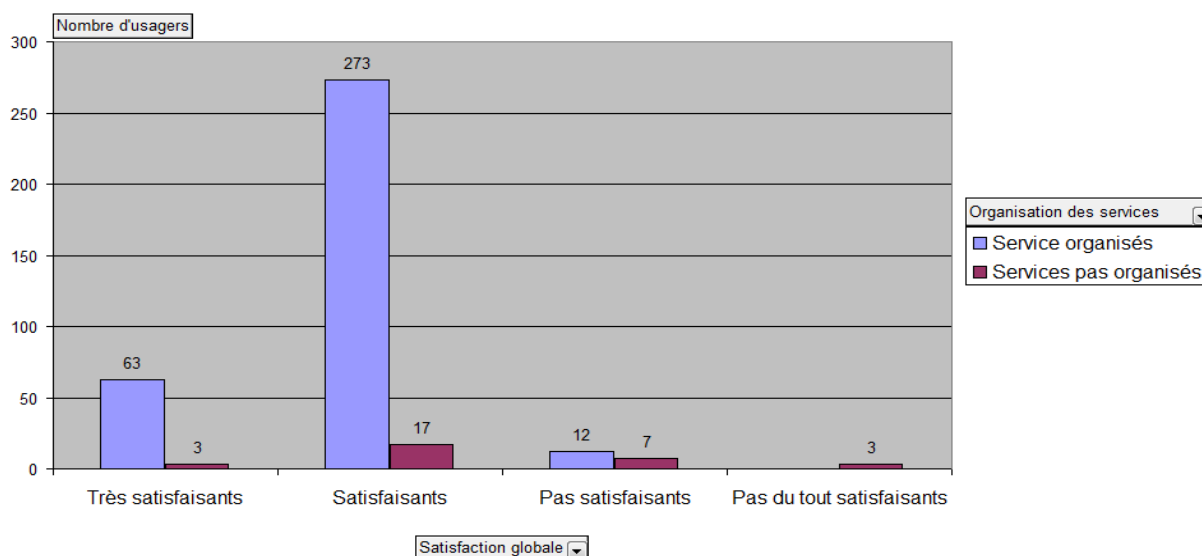
Ainsi 20 usagers ont trouvé l'attente très raisonnable et sont globalement très satisfaits, 207 usagers ont trouvé l'attente raisonnable et sont globalement satisfaits. Seulement 10 usagers ont trouvé le temps d'attente pas raisonnable et ne sont globalement pas satisfaisants et 3 usagers ne sont pas du tout satisfaits en général de l'accueil et des services rendus et ont trouvé que le temps d'attente n'était pas du tout raisonnable.

Satisfaction globale en fonction de l'accessibilité



➔ Bien que 69 usagers jugent que la sous-préfecture n'est pas accessible (18% des usagers sondés), 55 usagers (79,7%) sont globalement satisfaits des services rendus et de l'accueil, 10 soit 14,5% sont globalement très satisfaits et 4 soit 5,8% ne sont pas satisfaits à la fois des services rendus et de l'accessibilité.

Satisfaction globale en fonction de l'organisation des services



➔ On constate que la bonne organisation des services a influencé la satisfaction globale des usagers puisque 63 usagers considèrent que les services sont organisés et sont à la fois très satisfaits des services rendus et de l'accueil. Ensuite, 273 usagers ont apprécié l'organisation des services et à la fois sont satisfaits du service et de l'accueil.

Conclusion :

- L'enquête de satisfaction permet de tirer un bilan positif pour l'année 2015 avec 17% d'usagers sondés très satisfaits et 77% satisfaits soit 94% d'usagers satisfaits.
 - Le service où la satisfaction est à la fois importante (44,2%) et où l'on retrouve le plus d'insatisfaits (2,4%) est celui des usagers de la route dû à un temps d'attente jugé pas raisonnable ou pas du tout raisonnable pour certains.
 - L'accueil des agents notamment en ce qui concerne la courtoisie et le port du badge doit être encore amélioré puisqu'il reste encore des personnes insatisfaites et certaines personnes se sont plaintes du manque de courtoisie du personnel.
 - Les horaires d'ouvertures posent problème pour un bon nombre d'usagers et la réouverture du service des usagers de la route entre 12h et 13h30 ainsi que le mardi et mercredi après-midi est vivement souhaitée. Le mécontentement s'explique par le fait que cette mesure est « récente » pour les usagers qui n'ont pas tous pris connaissance des nouvelles mesures.
- Les solutions envisagées seraient d'améliorer la communication afin que les usagers puissent mieux se renseigner par rapport à leur demande et les inciter à effectuer leur demande en faisant usage des boîtes aux lettres.
- La signalétique est un élément qui peut être revu puisqu'il reste encore 8% d'usagers insatisfaits.