

Compte rendu : enquête de satisfaction P M R 2015

La réalisation de l'enquête a eu lieu du lundi 27 avril au 13 mai 2015 auprès de 13 usagers à mobilité réduite.

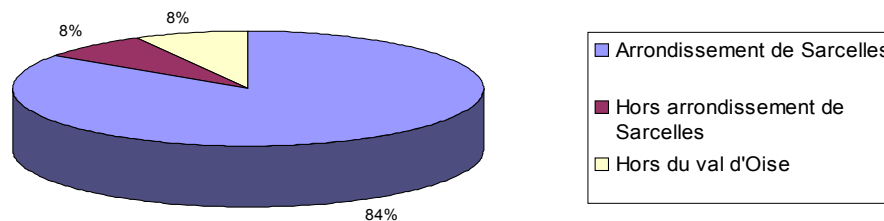
L'analyse des résultats et la rédaction de ce compte rendu a été effectuée du 11 au 12 juin.

Cette enquête a été réalisée par une stagiaire étudiante en commerce.

Profil des usagers

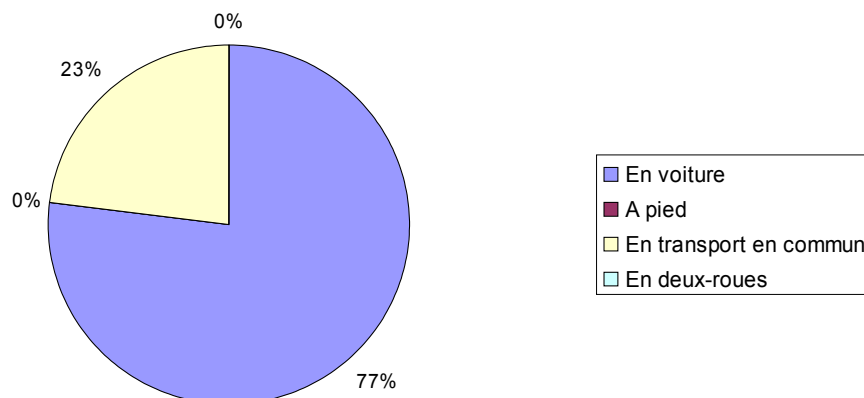
- Parmi les usagers sondés, 84% d'entre eux résident dans l'arrondissement de Sarcelles, 8% hors de l'arrondissement et 8% hors du val d'Oise et sont tous **des particuliers**.

Provenance des usagers



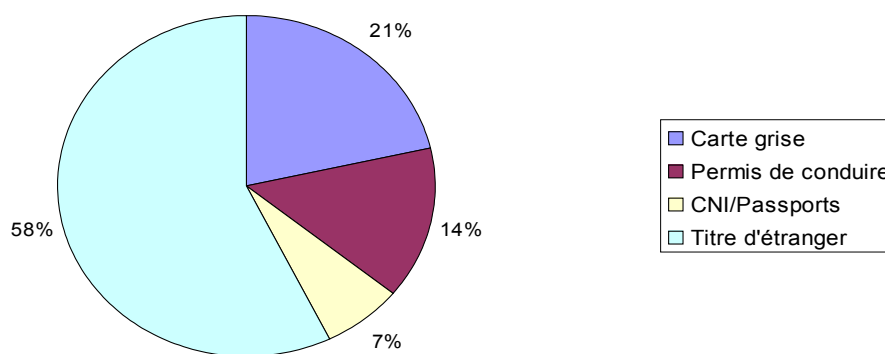
- Pour se rendre à la sous-préfecture, le moyen de transport le plus utilisé est la voiture (77%) suivi des transports en commun (23%).

Moyens de transports



- Parmi les usagers à mobilité réduite sondés, 58% sont venus pour un titre d'étranger, 21% pour une carte grise, 14 % pour un permis de conduire et 7% pour une carte d'identité nationale ou un passeport.

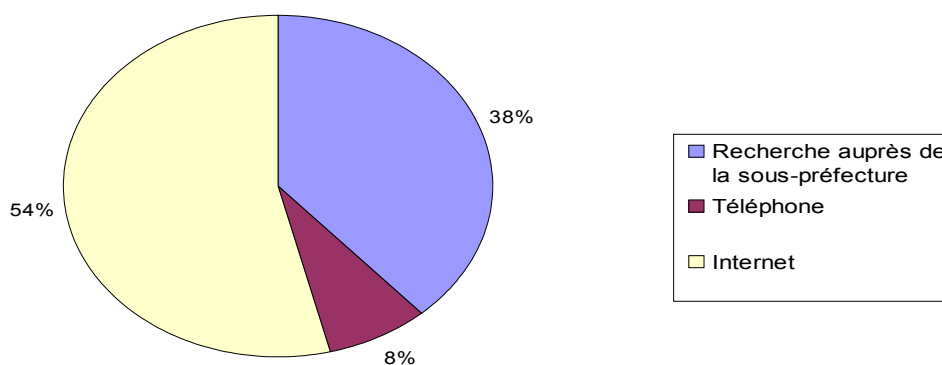
Motif de visite



L'accès aux informations

- Pour effectuer une recherche, 54% consultent le site internet, 38 % des usagers se déplacent en sous-préfecture et 8% appellent pour obtenir des renseignements téléphoniques.

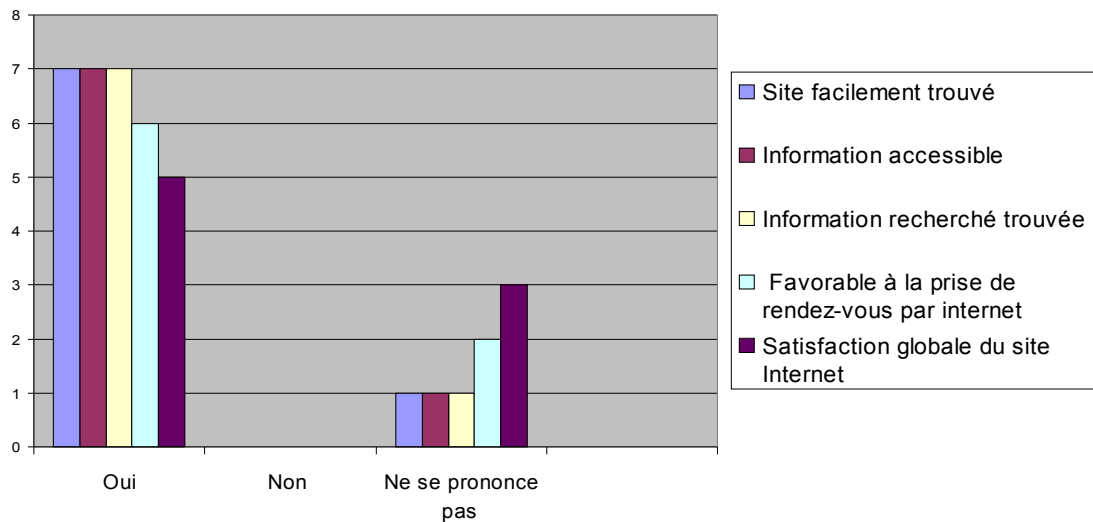
Moyens de recherches d'informations



- L'unique usager ayant appelé pour obtenir des renseignements téléphoniques n'a pas été satisfait des renseignements obtenus.

- 8 usagers ont fait des recherches sur Internet ainsi 7 ont trouvé le site facilement, trouvent l'information accessible et ont obtenu les renseignements recherchés, 6 sont favorable à la prise de rendez-vous. Globalement 5 usagers sur 8 sont satisfaits du site Internet.

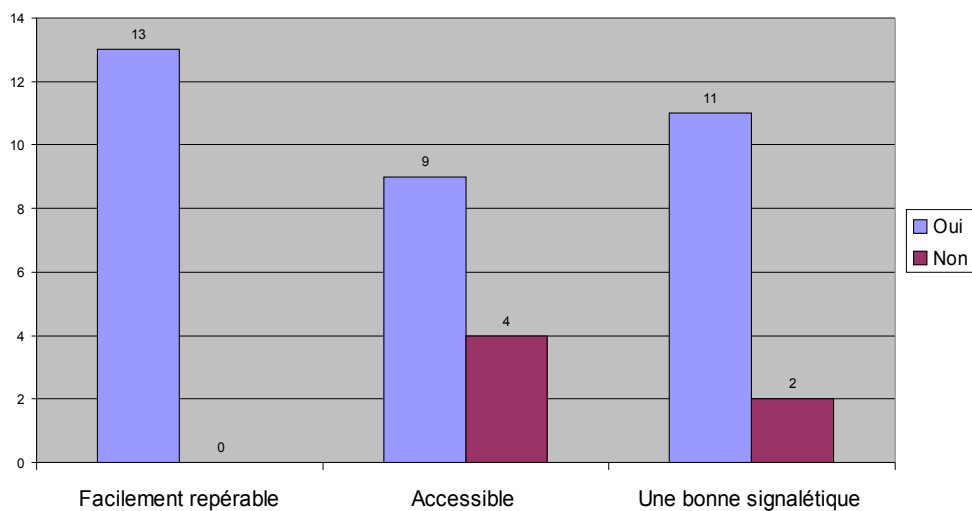
Le site Internet



L'accessibilité

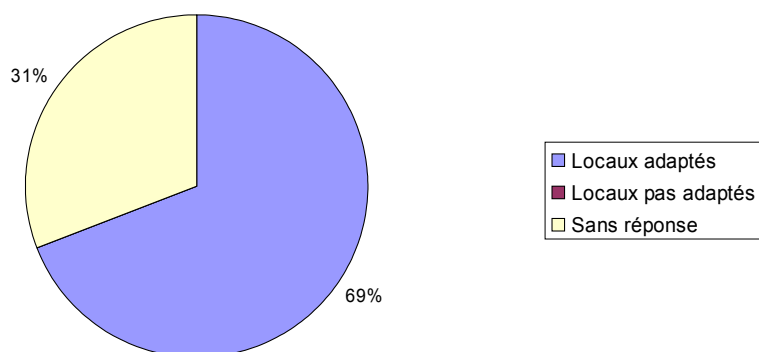
- L'intégralité des usagers sondés estime que la sous-préfecture est repérable, 69% jugent qu'elle est accessible et 85% trouvent que la sous-préfecture possède une bonne signalétique.

Accessibilité de la sous-préfecture



L'accessibilité en tant que PMR :

Locaux adaptés aux PMR

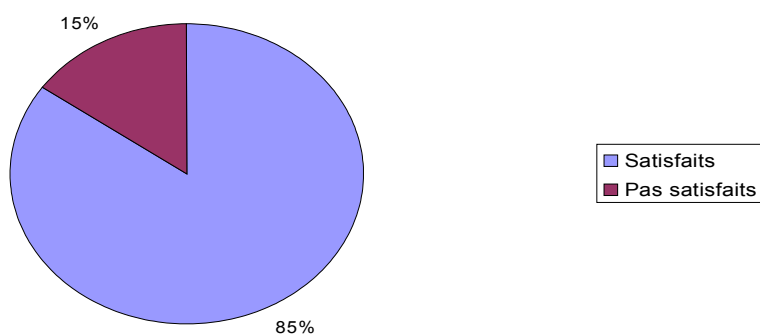


La globalité des usagers ayant répondu à l'affirmation « l'accès et locaux sont adaptés aux personnes prioritaire »

L'accueil

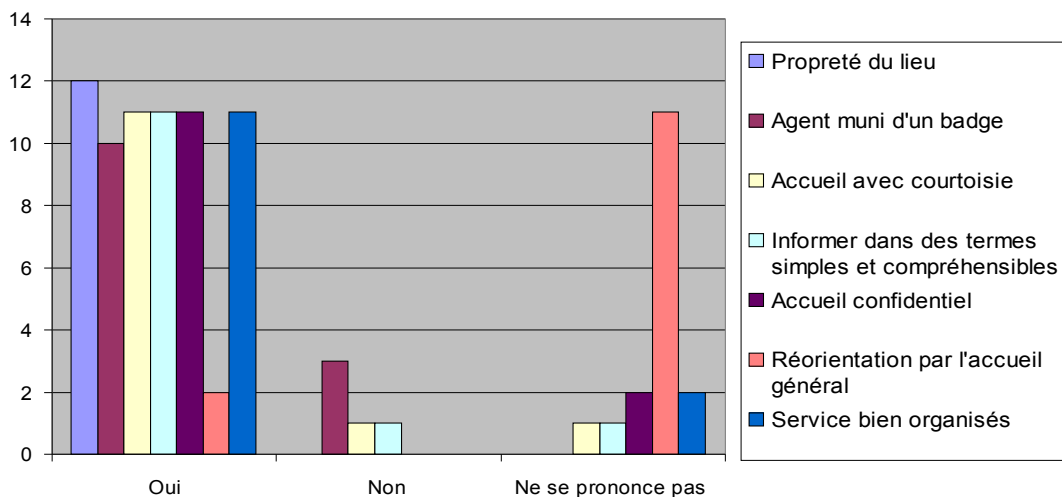
L'accueil horaire : 85% des usagers sont satisfaits des horaires d'ouvertures. Parmi les 15% d'usagers insatisfaits, les modifications souhaitées seraient une fermeture plus tardive de la sous-préfecture.

Accueil horaire



La qualité de l'accueil physique

L'accueil



Les usagers sondés indiquent que :

- les locaux sont propres (92,3%)
- l'agent qui les a accueilli portait son badge (76,9%), qu'il a été courtois (84,6%)
- ils ont été informés dans des termes simples et compréhensibles (84,6%)
- ils ont été reçus dans de bonnes conditions de confidentialité (84,6%)
- ils ont trouvé les services de la Sous-préfecture bien organisés (84,6%)

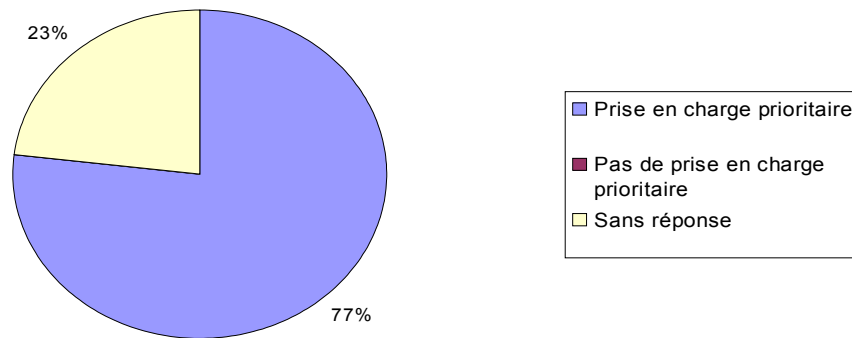
A la question « avez-vous été bien orienté vers une autre administration ? » 2 personnes ont répondu et ont bien été orientées.

Temps d'attente avant d'être pris en charge

Prise en charge prioritaire :

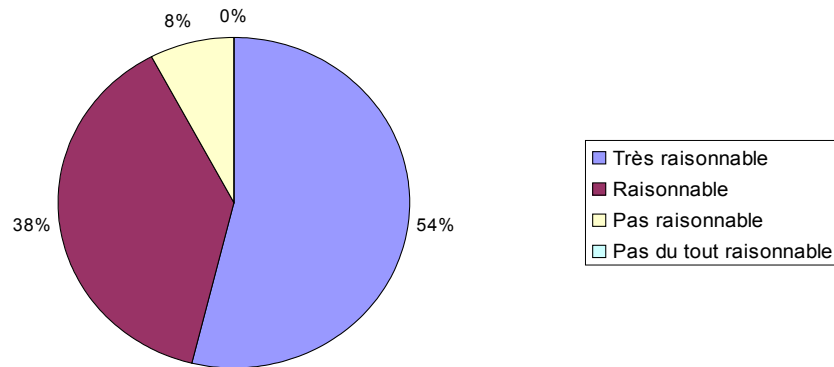
La totalité des usagers qui ont répondu à la question « avez-vous été pris en charge prioritairement ? » ont été pris en charge et 23% des usagers sondés n'ont indiqué aucune réponse à la question.

Prise en charge prioritaire



54% des usagers trouve que le temps d'attente avant d'être pris en charge fut très raisonnable, 38% ont trouvé l'attente raisonnable et 8% ont trouvé leur attente pas raisonnable.

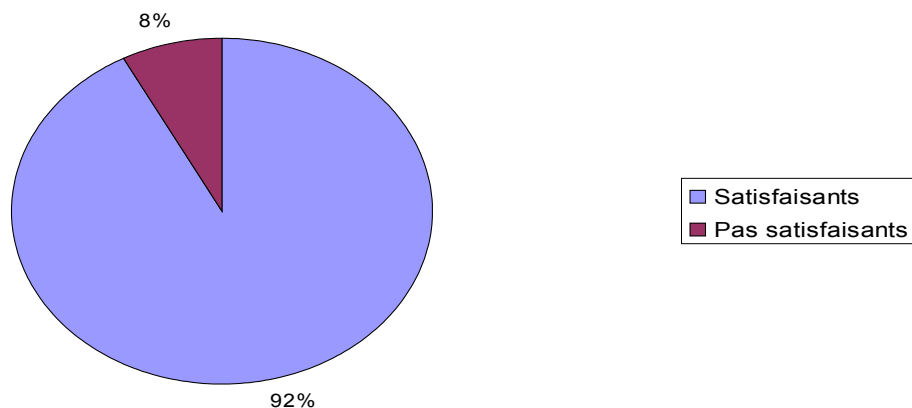
Temps d'attente



Satisfaction globale de l'accueil réservé

92% des usagers ont été satisfaits de l'accueil qui leur a été réservé contre 8% non satisfaits. Concernant les usagers insatisfaits, aucun ne s'est prononcé pour expliquer son mécontentement.

Satisfaction globale de l'accueil

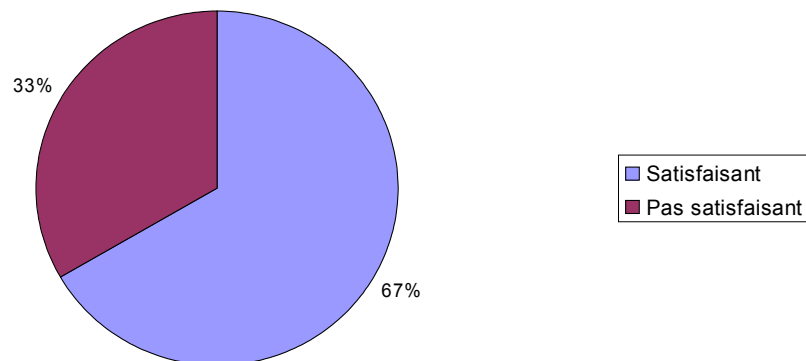


Les services

L'aide personnalisée

Sur 13 usagers, seulement 3 ont manifesté le besoin d'être aidés pour remplir leurs formulaires. Parmi ces 3 usagers, 1 personne a été satisfaite de l'aide qui leur a été apportée et 2 ne l'ont pas été.

Satisfaction après l'aide

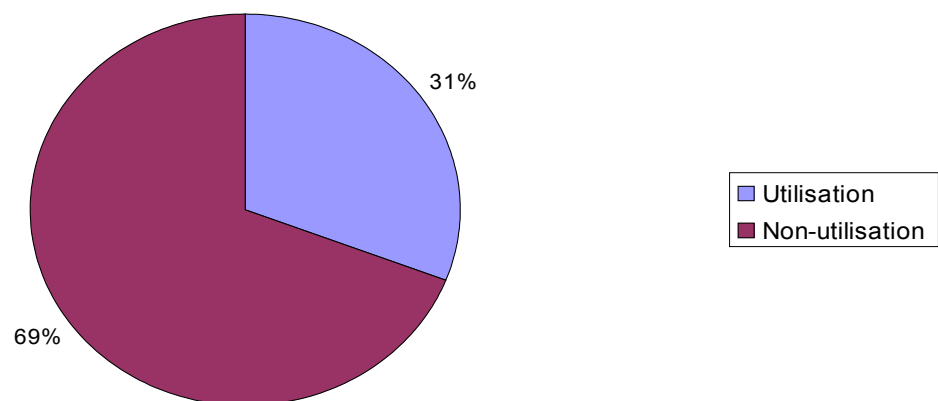


Utilisation des services

31% des usagers sondés ont fait usage d'un des services suivants et en ont été satisfaits :

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

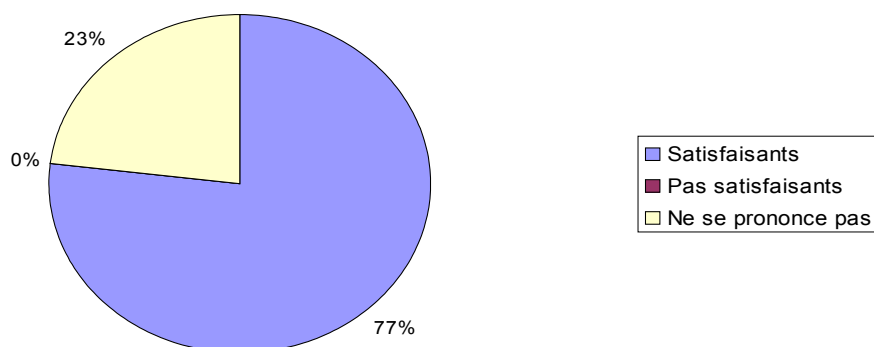
Utilisation des services



3. Téléchargement de documents via Internet

77% des usagers apprécient la possibilité de télécharger des documents par le biais d'Internet, et 23% ne se prononcent pas à ce sujet.

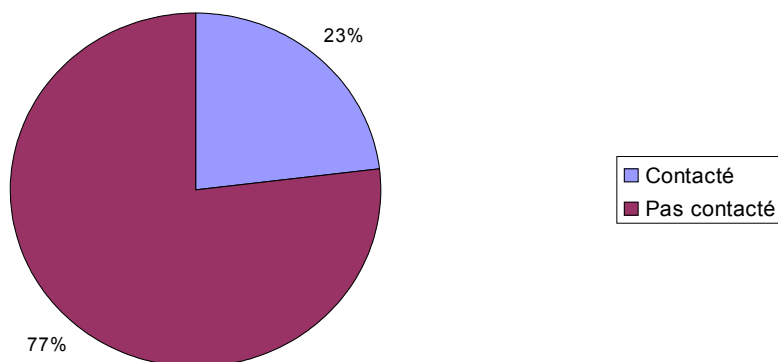
Appréciation téléchargement de documents sur Internet



4. Service mail/courrier

3 usagers sondés ont déjà contacté la sous-préfecture par mail ou courrier et pour tous, le délai de réponse annoncé a été respecté.

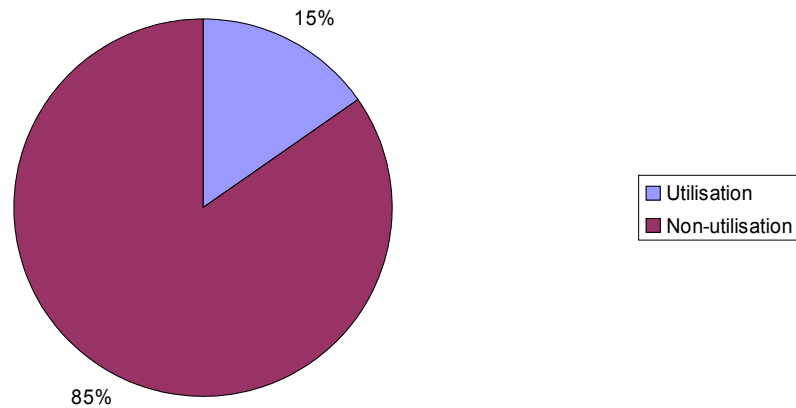
Contact par mail ou courrier



5. Utilisation des fiches de suggestions et réclamations

Parmi les usagers sondés, 15% ont déjà fait une suggestion ou réclamation soit 2 usagers. Seulement 1 usager a indiqué avoir effectué une fiche de suggestion ou de réclamation concernant les renseignements fournis par la sous-préfecture.

Utilisation des fiches de suggestions et réclamations

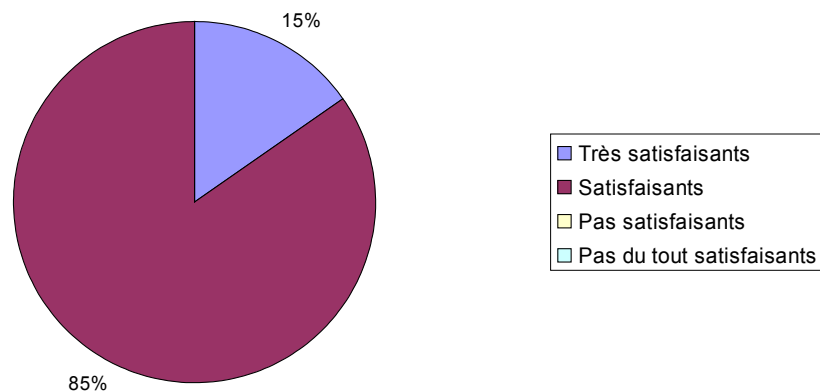


Participation au comité local des usagers

- Seulement 1 usager sur 13 a manifesté le désir de participer 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 85% des usagers sont satisfaits et 15% sont très satisfaits. Le taux de satisfaction globale des services rendus par la sous-préfecture est ainsi de 100% pour cette année pour les usagers à mobilité réduite.