

Sous-préfecture d'Argenteuil
Résultats de l'enquête de satisfaction 2012

L'enquête s'est déroulée du 8 octobre au 26 octobre 2012. Elle a été menée :

- auprès de 149 usagers interrogés à l'accueil général, au service des immatriculations et au service des permis de conduire sur leur satisfaction quant à la qualité de l'accueil reçu à la sous-préfecture.,
- auprès de 15 professionnels de l'automobile.
- sur le traitement des demandes d'immatriculation ou de permis de conduire des usagers par voie postale: 16 réponses ont été recueillies à l'accueil général.
- auprès des mairies: 2 questionnaires recueillis.

L'accueil téléphonique étant centralisé en préfecture, une enquête spécifique a été réalisée par la préfecture du 10 septembre au 3 octobre 2012.

1) Enquête de satisfaction usagers :

Pour mieux vous connaître

L'utilisateur type de la sous-préfecture est un particulier (97%), résidant dans la ville d'Argenteuil (61%), se déplaçant en voiture (55%- 65% en 2011), fréquentant de façon ponctuelle la sous-préfecture (55% s'y rendent rarement) principalement pour l'obtention d'une immatriculation de véhicule (46%) (57% en 2011) ou d'une carte de séjour (34%) sachant qu'en 2011, le 2ème motif de venue concernait les permis de conduire (22%).

Votre satisfaction sur l'accès à l'information par Internet

Avant de se rendre en sous-préfecture, 47% des usagers ont cherché des informations sur Internet, (40% en 2011). 96% ont facilement trouvé l'adresse du site internet. Ils considèrent à 74 % que l'information est facile d'accès (88% en 2011). 68 % ont trouvé l'information qu'ils recherchaient (93% en 2011) et 73% (87% en 2011) estiment que les documents sont facilement téléchargeables.

Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil

Tableau synoptique des résultats par engagement de service définis dans le référentiel

INDICATEUR	Objectif qualité	RESULTATS 2011	RESULTATS 2012
Taux de satisfaction sur la courtoisie des agents	75%	Pas mesuré	85%
Taux de satisfaction sur la disponibilité et l'écoute du personnel	75%	97%	86%
Taux de satisfaction sur la discrétion et le respect du souhait de confidentialité des usagers	75%	88%	81%
Taux de satisfaction sur l'aide apportée pour remplir les documents administratifs	75%	87%	51%
Taux de satisfaction sur la compréhension du vocabulaire utilisé	75%	97%	87%
Taux de satisfaction sur la signalétique de l'accueil général et des services	75%	1 seul critère: 98%:	89%
Taux de satisfaction sur l'orientation vers le service demandé	75%		91%
Taux de satisfaction sur l'accès aux personnes à mobilité réduite	75%	Pas mesuré	Pas de réponse

Nos points forts en matière d'accueil ☺

Une sous-préfecture accessible facilement

98% des usagers ont facilement trouvé l'adresse et 75% (91% en 2011) les horaires d'ouverture et de fermeture. 98% ont facilement trouvé comment venir à la préfecture.

Une signalétique intérieure efficace

Vous êtes 89 % (95 % en 2011) à avoir facilement repéré l'accueil général ou le service désiré.

Des locaux propres

Vous êtes 90 % (95% en 2011) à le signaler.

Une confidentialité respectée en dépit de locaux sous-dimensionnés.

Pour 81 % (88% en 2011) d'entre vous, vous êtes reçus dans de bonnes conditions de confidentialité et de discrétion .

Identification des agents

86 % (97% en 2011) des usagers ont identifié l'agent qui les a reçus.

Des agents courtois, à votre écoute

Pour 85% d'entre vous, l'accueil est courtois.

Langage compréhensible:

87% de satisfaction (97% en 2011).

Notices explicatives:

Vous n'avez été que 38% (51% en 2011) à solliciter de l'aide pour remplir les différents formulaires.

86% (87% en 2011) d'entre vous considèrent que ces notices sont compréhensibles et complètes.

Globalement, le taux de satisfaction des usagers concernant l'accueil en sous-préfecture est de 67%, soit un chiffre en baisse par rapport à 2011 (91%).

Les travaux d'agrandissement prévus en 2013 devraient améliorer les conditions de l'accueil.

Vos suggestions (48% des usagers interrogés ont énoncé des suggestions d'amélioration) :

Concernant l'amélioration de l'accueil :

19% (16% en 2011) souhaitent que les locaux soient agrandis.

Les travaux d'agrandissement sont programmés pour 2013.

12% (14% en 2011) souhaitent plus de personnel et 10% (5% en 2011) des horaires d'ouverture plus importants.

Les horaires d'ouverture actuels ont été mis en place en 2010 compte tenu des moyens alloués en personnel.

Concernant l'amélioration de l'accès aux services par internet:

25% souhaitent des informations plus explicites.

10% souhaitent l'accès aux démarches à distance.

5% demandent que les horaires des services de la sous- préfecture soient plus clairs.

Votre satisfaction sur les services mis à disposition

Vous êtes 64% (38% en 2011) à avoir utilisé l'un des services mis à votre disposition. Le photocopieur est le service le plus utilisé (80% - 82% en 2011).

Globalement, vous êtes satisfaits à 65% (86% en 2011) des services mis à votre disposition.

La baisse de satisfaction réside sans doute dans la panne constatée d'un des deux photocopieurs mis à disposition, situé à proximité de la salle d'attente « étrangers». Le nécessaire a été fait depuis

auprès du prestataire qui a fait intervenir le fabricant pour une remise à niveau. Des contrôles sont faits régulièrement sur la qualité de la prestation.

Points de vigilance

Informer davantage sur les parkings gratuits à proximité

Vous êtes 51% (37% en 2011) à noter un manque de signalisation des parkings gratuits à proximité. Le parking de la sous- préfecture est en effet fermé depuis septembre 2011 pour des questions de sécurité et eu égard aux problèmes de stationnement sauvage.

Une signalétique établie par la sous- préfecture, indique les parkings gratuits à proximité de la sous-préfecture et est affichée sur les grilles extérieures.

Sur le site internet, ceux- ci y sont listés: un plan y sera ajouté.

Améliorer la satisfaction sur l'aide apportée pour renseigner les documents administratifs

Vous n'êtes satisfaits qu'à 51%(87% en 2011) de l'aide apportée pour renseigner les documents administratifs.

Depuis la réalisation de l'enquête, une action corrective a été menée par le recrutement de 2 personnes en service civique, une troisième devant suivre, leur rôle étant d'aider les usagers.

Améliorer l'accessibilité aux horaires d'ouverture et de fermeture

75% (91% en 2011) ont facilement trouvé les horaires d'ouverture et de fermeture.

Cette baisse peut s'expliquer par la présentation actuelle différenciée des horaires sur le site internet (horaires de l'accueil général/ horaires des services). Voir action corrective ci- après.

Améliorer l'accès à l'information par internet

Il est à noter que le nouveau site internet, commun à toutes les préfectures, est opérationnel depuis le vendredi 28 septembre 2012.

Il a été vérifié que concernant les démarches à distance, le renvoi aux sites «service-public.fr» et du ministère de l'intérieur fonctionne bien.

La présentation des horaires d'ouverture des différents services de la sous- préfecture va être améliorée.

2)traitement de votre demande par voie postale.

Tous étaient satisfaits des délais de traitement, de la clarté des formulaires et du traitement de leur demande.
--

3) L'avis des professionnels

Parmi les professionnels de l'automobile interrogés, 79% (80%en 2011) se rendent au service des immatriculations et 21%(20% en 2011) au service des permis de conduire. 79%(90% en 2011) d'entre eux se déplacent entre une et plusieurs fois par semaine.

Globalement, 93% (95 % en 2011) des professionnels sont satisfaits du traitement de leur demande en sous-préfecture et 93% (90 % en 2011) sont satisfaits des délais de traitement.
--

4) Enquête auprès des mairies de l'arrondissement

Globalement, les 2 mairies qui ont répondu sont satisfaites du traitement de leur demande. En revanche, elles ne sont pas satisfaites des délais de traitement.

Au mois d'octobre 2012, le service CNI/ Passeports ayant récupéré ses effectifs, les délais sont conformes aux objectifs.

Mise à jour: 15/11/2012