

SOUS- PRÉFECTURE D'ARGENTEUIL

Secrétariat général
Cellule Modernisation



Analyse des résultats de l'enquête de satisfaction 2016 portant sur l'accueil physique des usagers

L'enquête a été réalisée du 13 au 29 septembre 2016 sur une période de 17 jours ouvrés. 104 usagers ont accepté de répondre à l'enquête afin de connaître leur degré de satisfaction sur l'accessibilité du site internet, la qualité de l'accueil en sous- préfecture, les services mis à disposition ainsi que les courriers et courriels envoyés par nos différents services.

Rubrique : « Mieux vous connaître »

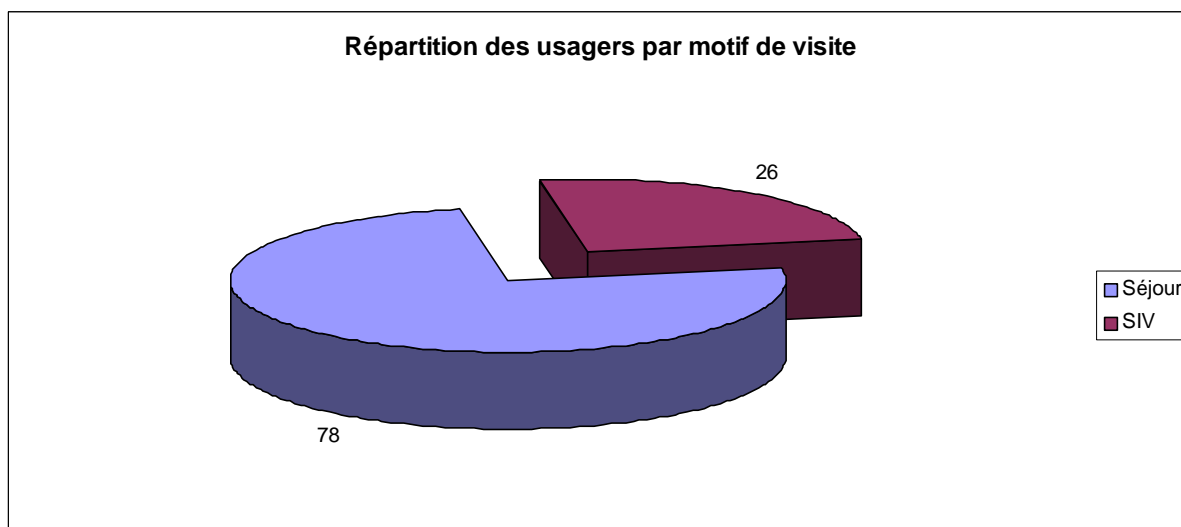
L'utilisateur type de la sous- préfecture est un particulier résidant dans le Val d'Oise (99%) et demeurant dans la ville d'Argenteuil (57%).

43% des personnes questionnées déclarent se rendre en sous- préfecture « plusieurs fois par an », 32% « une fois par an » et 25% « rarement ».

- **Répartition des usagers par motif de visite :**

Séjour : 75%

SIV : 25%



Rubrique : « Votre satisfaction sur l'accès au site internet »

- **Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 61%** ↓

43% des usagers interrogés ont cherché des informations avant leur venue en sous- préfecture.

Parmi ceux- ci, 91% ont recherché une information sur Internet :

- 98% ont trouvé avec facilité l'adresse de notre site ;
- **71% estiment que l'information y est facile d'accès ;**
- **59% ont obtenu l'information recherchée.**



85% des personnes interrogées ne connaissent pas l'application mobile «MaPréfecture» déployée depuis mai 2016.

9 % des personnes ayant recherché une information sur Internet ont fait des suggestions pour l'amélioration du site internet :

- ↳ faciliter la prise de rendez-vous sur le site internet (3 usagers du séjour) ;
- ↳ améliorer l'accessibilité et la clarté des informations (2 usagers du SIV et 1 du séjour) ;
- ↳ Compléter le nombre de formulaires disponibles (1 usager du séjour) ;
- ↳ Apporter plus d'informations pour les étudiants (1 usager du séjour) ;
- ↳ Proposer un suivi de l'avancement de la fabrication du titre de séjour (1 usager du séjour).

Rubrique : « Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil en sous-préfecture »

- **Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 89% =**

Indicateur	 Oui	 Non	Sans avis
	%	%	%
Taux de satisfaction des usagers sur la signalétique des locaux	97% ↑	3%	0%
Taux de satisfaction des usagers sur le confort de nos espaces d'attente (sièges, propreté, éclairage)	95% =	4%	1%
Taux de satisfaction des usagers sur les dispositifs d'accès (rampe extérieure, guichets surbaissés, ascenseur, sièges marqués) aux Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.)	78% ↓	0%	22%
Taux de satisfaction des usagers sur l'identification du personnel de guichet	95% ↑	1%	4%
Taux de satisfaction des usagers sur la courtoisie des agents de préfecture	93% ↑	6%	1%
Taux de satisfaction des usagers sur la disponibilité et l'écoute du personnel	95% ↑	5%	0%
Taux de satisfaction des usagers sur la compréhension du vocabulaire utilisé par le personnel	96% ↑	4%	0%
Taux de satisfaction des usagers sur leur orientation vers le service demandé	93% ↑	6%	1%

Le temps d'attente avant d'entrer en contact avec l'interlocuteur a été >à 20 mn pour 75% des personnes interrogées.

16% des 104 personnes interrogées ont fait des suggestions pour améliorer l'accueil :

- Diminuer le temps d'attente (8 usagers du séjour et 1 usager du SIV) ;
- Préciser le temps d'attente (1 usager du séjour) ;
- Augmenter les effectifs (2 usagers du séjour) ;
- Recevoir les usagers uniquement sur rendez-vous (1 usager du séjour) ;


- Développer les démarches SIV par voie électronique (1 usager du SIV) ;
- Ouvrir l'accueil général 20 mn avant l'ouverture des guichets (1 usager du séjour) ;
- Mieux orienter les usagers à la grille extérieure d'entrée (1 usager du séjour) ;
- Prévoir 2 personnes à la grille extérieure (1 usager du séjour).

Horaires d'ouverture :

Les plages d'ouverture de la sous- préfecture (9h – 16h) conviennent à 86% des usagers.

Rubrique : « Votre satisfaction sur les services mis à votre disposition »

- **Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 81 %** ↑

Indicateur	 Oui	 Non	Sans Avis
	%	%	%
Taux de satisfaction des usagers sur le repérage des services mis à disposition	96% ↑	4%	0%

4% des usagers interrogés ont proposé des améliorations de ces services :





- Résoudre plus rapidement les pannes sur les photocopieurs (2 usagers du séjour) ;
- Diminuer le coût des photocopies (1 usager du séjour) ;
- Proposer des sandwiches (1 usager du séjour).

Rubrique : « Votre satisfaction sur les courriers et courriels envoyés par la sous- préfecture »

- **Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 98 %** ↑

46% des personnes sondées ont reçu un courrier ou un courriel de la sous-préfecture dans les 6 derniers mois.

1 usager du séjour a proposé une amélioration : mettre en place un système de rappel lorsque le titre de séjour arrive à expiration par courrier, courriel ou sur l'application MaPrefecture.

Indicateur	 Oui	 Non	Sans Avis
	%	%	
Taux de satisfaction des usagers sur la compréhension du vocabulaire utilisé dans les courriers ou courriels	100% ↑	0%	
Indicateur	 Oui	 Non	Sans Avis
	%	%	%
Taux de satisfaction des usagers sur l'exhaustivité des informations données dans les courriers ou courriels ?	98% ↑	2%	0%

La sous-préfecture d'Argenteuil est engagée depuis 2007 dans une démarche d'amélioration continue des dispositifs d'accueil des usagers : 99% des usagers pensent que cet engagement contribue à améliorer l'accueil en sous-préfecture.