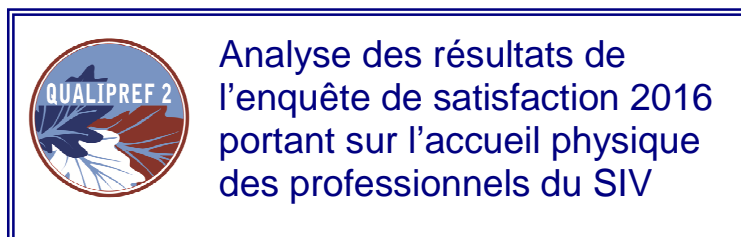


SOUS- PRÉFECTURE D'ARGENTEUIL

Secrétariat Général  
Cellule Modernisation



L'enquête a été réalisée du 13 au 19 septembre 2016 sur une période de 7 jours ouvrés. 14 professionnels ont été interrogés afin de connaître leur degré de satisfaction sur l'accessibilité du site internet, la qualité de l'accueil en sous- préfecture, les délais de traitement, le traitement des courriers et courriels ainsi que globalement sur le traitement de leur demande.

### **Rubrique : « Mieux vous connaître »**

86% des professionnels sont installés dans le département et 14% hors du département (1 sur le 78 et 1 sur le 93.)

Sur les 3 professionnels externes à l'arrondissement fréquentant la sous- préfecture d'Argenteuil, 100% s'y rendent pour la rapidité de la démarche et 67% pour la qualité de l'accueil.

57% des professionnels interrogés déclarent se rendre «plusieurs fois par semaine» en sous-préfecture et 21% «1 fois par mois».

### **Rubrique : « Votre satisfaction sur l'accès sur internet »**

- **Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 60%**

36% des professionnels sondés ont recherché une information sur internet avant de se déplacer en sous- préfecture:

- 40% ont trouvé avec facilité l'adresse de notre site ;
- 40% estiment que l'information y est facile d'accès ;
- 40% ont obtenu l'information recherchée.



60% des personnes ayant recherché une information sur Internet ont fait des suggestions pour l'amélioration du site internet :

- ↳ Diffuser des informations plus claires ;
- ↳ Effectuer la démarche sur internet directement.
- ↳ Prévoir un standard.

71% des professionnels interrogés ne connaissent pas l'application mobile «MaPrefecture» déployée depuis mai 2016.

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

- **Satisfaction globale des professionnels concernant cette rubrique : 100%**

Indicateur	 Oui	 Non	Sans avis
Taux de satisfaction sur le confort de nos espaces d'attente (sièges, propreté, éclairage...)	100%	0%	0%
Taux de satisfaction sur les dispositifs d'accès (rampe extérieure, guichets surbaissés, ascenseur, sièges marqués) aux Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.)	71%	0%	29%
Taux de satisfaction sur l'identification du personnel de guichet	100%	0%	0%
Taux de satisfaction sur la courtoisie des agents de la sous-préfecture	100%	0%	0%
Taux de satisfaction sur la disponibilité et l'écoute du personnel de la sous-préfecture	100%	0%	0%
Taux de satisfaction sur la compréhension du vocabulaire utilisé par le personnel	100%	0%	0%
Taux de satisfaction sur l'information donnée concernant les pièces ou justificatifs nécessaires à la demande	100%	0%	0%

### Horaires d'ouverture :

Les plages horaires d'ouverture de la sous- préfecture (14h – 16h) conviennent à 93% des professionnels.

2 suggestions émises :

- ↳ Installer une machine à café au service immatriculation des véhicules ;
- ↳ Recruter du personnel supplémentaire.



## Rubrique : « Votre satisfaction sur les délais de traitement »

Indicateur	 Oui	 Non	Sans avis
Votre demande a- t- elle été traitée dans des délais satisfaisants ?	100%	0%	0%



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

1 professionnels sur les 14 interrogés a reçu un courrier ou un courriel de la sous-préfecture dans les 6 derniers mois.

- **Satisfaction globale des professionnels concernant cette rubrique : 100%**

Indicateur	 Oui	 Non
Taux de satisfaction des professionnels sur la <b>compréhension du vocabulaire utilisé dans les courriers ou courriels</b>	100%	0%
Taux de satisfaction des professionnels sur <b>l'exhaustivité des informations données dans les courriers ou courriels ?</b>	100%	0%

**Rubrique : « Votre satisfaction sur le traitement de votre demande »**

Indicateur	 Oui	 Non	Sans avis
<b>Taux de satisfaction globale des professionnels sur le traitement de leur demande</b>	100%	0%	0%