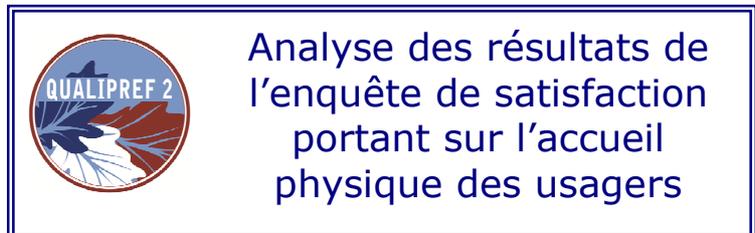


SOUS- PRÉFECTURE D'ARGENTEUIL

Secrétariat général
Cellule Modernisation



L'enquête a été réalisée du 13 octobre au 7 novembre 2014 sur une période de 13 jours ouvrés.

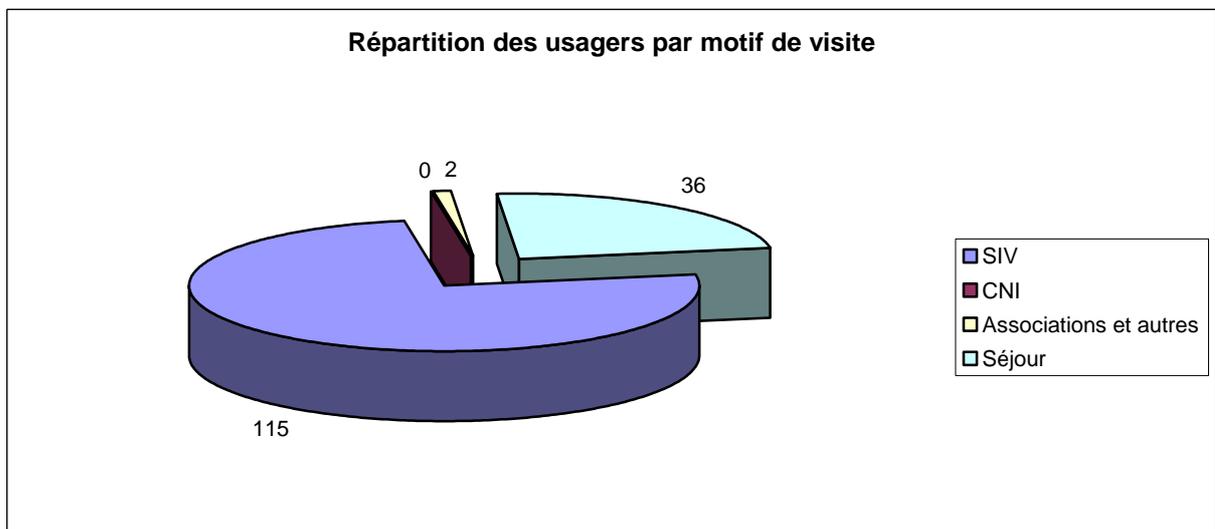
153 usagers ont été interrogés afin de connaître leur degré de satisfaction sur l'accessibilité du site internet, la qualité de l'accueil en sous- préfecture, les services mis à disposition ainsi que les courriers et courriels envoyés par nos différents services.

Rubrique : « Mieux vous connaître »

L'utilisateur-type de la préfecture est un particulier résidant dans la ville d'Argenteuil (53 %).

69% des personnes questionnées déclarent se rendre « rarement » en sous- préfecture, 13% « plusieurs fois par an » et 18% « une fois par an ».

- **La répartition des usagers par motif de visite :**



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

- **Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 86%**

Parmi les 79 usagers interrogés qui ont cherché des informations avant leur venue en Sous-Préfecture, 89% d'entre eux ont recherché une information sur Internet :

- 81% ont trouvé avec facilité l'adresse de notre site ;
- 88% estiment que l'information y est facile d'accès ;
- 87% ont obtenu l'information recherchée.

Des suggestions ont été faites dans le cadre de l'amélioration du site internet :

- ↳ faciliter l'accès au téléchargement des formulaires administratifs.
- ↳ faciliter la procédure de prise de rendez-vous par internet.
- ↳ proposer une possibilité de pouvoir traduire les pages consultées.
- ↳ Proposer des termes plus compréhensibles.

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

- **Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 93%**

Indicateur	 Oui	 Non	Sans avis
	%	%	%
Taux de satisfaction des usagers sur la signalétique des locaux	90%	6%	4%
Taux de satisfaction des usagers sur le confort de nos espaces d'attente (sièges, propreté, éclairage)	89%	8%	3%
Taux de satisfaction des usagers sur l'accessibilité des locaux aux Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.)	59%	20%	21%
Taux de satisfaction des usagers sur l'identification du personnel de guichet	39%	5%	56%
Taux de satisfaction des usagers sur la courtoisie des agents de préfecture	91%	4%	5%
Taux de satisfaction des usagers sur la disponibilité et l'écoute du personnel	93%	3%	4%
Taux de satisfaction des usagers sur la compréhension du vocabulaire utilisé par le personnel	93%	3%	4%
Taux de satisfaction des usagers sur leur orientation vers le service demandé	91%	4,5%	4,5%

Suggestions pour améliorer l'accueil :

- abri extérieur pour se protéger du froid et de la pluie
- espace enfants

Horaires d'ouverture :

Les plages d'ouverture de la sous- préfecture (9h – 16h) conviennent à **61%** des usagers.

Les autres usagers ont fait les propositions suivantes :

- Ouverture à 8h30
- Fermeture à 16h30-17h
- Ouverture le mercredi pour le séjour
- Ouverture le samedi matin

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

- Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 78 %

119 des 153 usagers interrogés sont globalement satisfaits des services mis à leur disposition.

Indicateur	 Oui	 Non	Sans Avis
	%	%	%
22- Avez-vous facilement repéré les services mis à votre disposition ?	89%	3%	8%

27% se sont exprimés sur des propositions d'amélioration de ces services :

- Amélioration de la qualité des copies ;
- Moins de pannes sur les photocopieurs ;
- Mise en place de distributeurs de boissons chaudes ;
- Mise en place d'un monnayeur.

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

35 personnes sur les 153 sondées ont reçu un courrier ou un courriel de la sous-préfecture dans les 6 derniers mois.

Indicateur	 Oui	 Non	Sans avis
	%	%	%
26- Le courrier ou courriel était-il rédigé en des termes simples et compréhensibles ?	94%	3%	3%
27- Avez-vous obtenu toute l'information nécessaire , sans avoir besoin de recontacter la sous- préfecture pour demander des précisions ?	88%	9%	3%

La sous-préfecture d'Argenteuil est engagée depuis 2007 dans une démarche d'amélioration continue des dispositifs d'accueil des usagers : 96% des usagers pensent que cet engagement contribue à améliorer l'accueil en sous-préfecture.