

SOUS- PRÉFECTURE D'ARGENTEUIL

Secrétariat général  
Cellule Modernisation



## Analyse des résultats de l'enquête de satisfaction 2015 portant sur l'accueil physique des usagers

L'enquête a été réalisée du 8 juin au 10 juillet 2015 sur une période de 25 jours ouvrés. 151 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 »

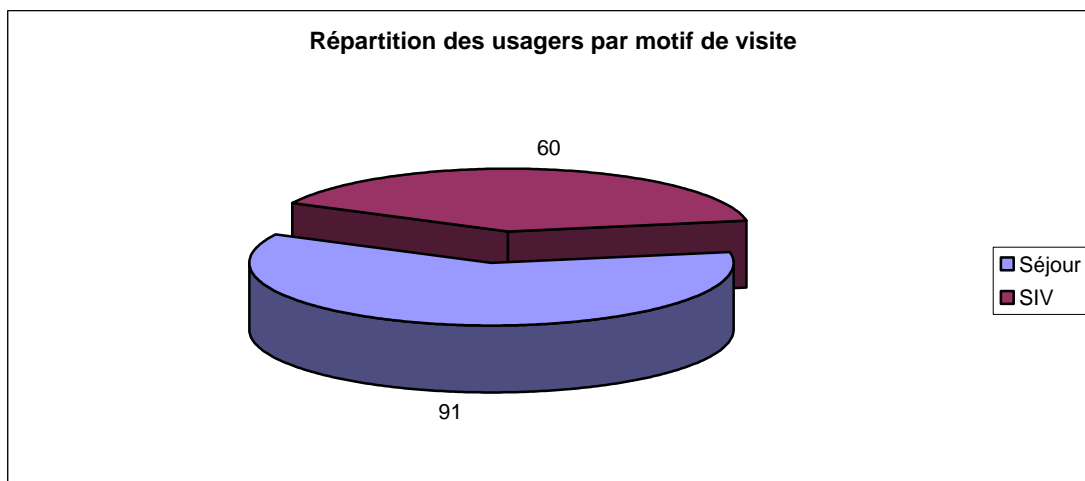
L'utilisateur type de la sous- préfecture est un particulier résidant dans la ville d'Argenteuil (65%).

64% des personnes questionnées déclarent se rendre « rarement » en sous- préfecture, 25% « une fois par an » et 11% « plusieurs fois par an »

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

**Séjour : 60%**

**SIV : 40%**



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

- **Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 68%** ↓

52% des usagers interrogés ont cherché des informations avant leur venue en Sous-Préfecture.

Parmi ceux- ci, 75% ont recherché une information sur Internet :



- 90% ont trouvé avec facilité l'adresse de notre site ;
- 71% estiment que l'information y est facile d'accès ;
- 68% ont obtenu l'information recherchée.

**10 % de ces personnes ont fait des suggestions pour l'amélioration du site internet :**

- ↳ simplifier la présentation du site (2 personnes) ;
- ↳ faciliter la recherche de la liste des pièces jointes » (1 usager du séjour) ;
- ↳ prise de rendez-vous directement sur le site internet (1 usager du séjour) ;
- ↳ indiquer les numéros de téléphones (1 usager du SIV) ;
- ↳ donner plus de renseignements (1 usager du séjour)

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

- **Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 90%** ↓

Indicateur	 Oui	 Non	Sans avis
	%	%	%
Taux de satisfaction des usagers sur <b>la signalétique des locaux</b>	95% ↑	4%	1%
Taux de satisfaction des usagers sur le confort de nos <b>espaces d'attente</b> (sièges, propreté, éclairage)	95% ↑	4%	1%
Taux de satisfaction des usagers sur les dispositifs d'accès (rampe extérieure, guichets surbaissés, ascenseur, sièges marqués) aux <b>Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.)</b>	80% ↑	10%	10%
Taux de satisfaction des usagers sur <b>l'identification du personnel</b> de guichet	68% ↑	11%	21%
Taux de satisfaction des usagers sur la <b>courtoisie des agents</b> de préfecture	89% ↓	9%	2%
Taux de satisfaction des usagers sur la <b>disponibilité et l'écoute</b> du personnel	89% ↓	9%	2%
Taux de satisfaction des usagers sur la <b>compréhension du vocabulaire utilisé par le personnel</b>	90% ↓	9%	1%
Taux de satisfaction des usagers sur leur <b>orientation vers le service demandé</b>	92% ↑	6%	2%

**15% des 151 personnes interrogées ont fait des suggestions pour améliorer l'accueil :**

- Améliorer l'attente (12 personnes) ;
- Augmenter les effectifs (5 personnes) ;
- Créer des places de stationnement (2 personnes) ;
- Etre plus courtois (1 personne) ;
- Ouvrir l'après- midi au SIV(1 personne) ;
- Améliorer l'information donnée (1 personne) ;
- Améliorer la signalétique à l'entrée, au niveau des portes automatiques(1 personne).

### Horaires d'ouverture :

Les plages d'ouverture de la sous- préfecture (9h – 16h) conviennent à **68%** des usagers.



Les autres usagers ont fait les propositions suivantes :

- Ouverture toute la journée du SIV (formulée par 75% des usagers du SIV) ;
- Ouverture le mercredi pour le séjour (1 usager).

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

- **Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 71 %** ↓

107 des 151 usagers interrogés sont globalement satisfaits des services mis à leur disposition.



Indicateur	 Oui	 Non	Sans Avis
	%	%	%
Taux de satisfaction des usagers sur le <b>repérage des services mis à disposition</b>	89%	7%	4%

14% des 151 usagers interrogés ont proposé des améliorations de ces services :



- diminution des pannes sur les photocopieurs ;
- possibilité de rendre la monnaie ;
- diminution du coût des photocopies.

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

38% des personnes sondées ont reçu un courrier ou un courriel de la sous-préfecture dans les 6 derniers mois.

Indicateur	 Oui	 Non
	%	%
Taux de satisfaction des usagers sur la <b>compréhension du vocabulaire utilisé dans les courriers ou courriels</b>	91%	9%

Parmi celles- ci, 10% ont proposé des améliorations portant notamment sur la simplification du contenu des courriers ou courriels.

Indicateur	 Oui	 Non	Sans Avis
	%	%	%
Taux de satisfaction des usagers sur <b>l'exhaustivité des informations données dans les courriers ou courriels ?</b>	71%	9%	20%

La sous-préfecture d'Argenteuil est engagée depuis 2007 dans une démarche d'amélioration continue des dispositifs d'accueil des usagers : 98% ↑ des usagers pensent que cet engagement contribue à améliorer l'accueil en sous-préfecture.