



Label Marianne

Bilan des enquêtes 2015 Effectuées auprès des usagers

Conformément à la mesure n° 21 du plan d'actions 2015 de la sous-préfecture, une enquête a été menée selon les 4 canaux de l'accueil (physique, téléphone, courrier et courriel).

1) Enquêtes réalisées à l'issue d'un entretien téléphonique :

11 usagers ont été questionnés : tous se sont montrés satisfaits de l'accueil. Le temps d'attente avant d'entrer en contact avec le bon interlocuteur a été rapide. 85% d'entre eux ont trouvé nos coordonnées téléphoniques très facilement, tous ont obtenu une réponse claire et les renseignements qu'ils attendaient et 100% d'entre eux ont déclaré avoir bénéficié d'un accueil agréable et courtois. Globalement, la note attribuée à la qualité de l'accueil est de 4 / 5.

2) Enquêtes réalisées par courrier :

6 questionnaires nous sont parvenus renseignés. La satisfaction est générale, tant par la clarté des réponses obtenues que par la rapidité et la qualité du traitement de la demande de l'utilisateur. La note attribuée par tous est de 5.

3) Enquêtes réalisées par mail :

3 questionnaires nous sont parvenus renseignés. Les usagers nous ont attribué la note de 5/5.

4) Enquêtes réalisées au cours d'un entretien à l'issue d'un accueil au guichet

16 questionnaires.

Cette année encore, il a pu être remarqué que cette pratique semble plus adaptée à la taille et la configuration de notre structure. Une note de 4,25 nous est attribuée. Il faut noter qu'un accueil personnalisé et/ou sur rendez-vous en dehors de ces horaires est proposé.

Globalement, les usagers se sont montrés satisfaits de l'accueil qui leur est réservé à la sous-préfecture de Montdidier.

Les tableaux ci-dessous le démontrent (synthèse des 34 entretiens réalisés).

Enquêtes « usagers » 2015

Catégorie d'usagers accueillis à la sous-préfecture de Montdidier :

Particuliers	Elus	Fonctionnaires territoriaux
86%	9%	6%

Motif du déplacement en sous-préfecture :

Carte grise	Association	Permis de Conduire	Relation avec les collectivités locales	Demande de renseignements
69%	3%	0%	3%	26%

Temps d'attente et horaires d'ouverture au public :

Nul	Inférieur à 10 minutes	Entre 10 et 20 minutes	Les horaires d'ouverture sont-ils adaptés-à vos besoins ?	
86%	14%	0%	Oui (63%)	Non (37%)

Les espaces d'accueil et la qualité de l'accueil :

Les espaces d'accueil et d'attente vous semblent :		Avez-vous bénéficié d'un accueil agréable/ courtois et d'une aide adaptée pour la constitution de votre dossier ?	
Très agréables 63%	Assez agréables 37%	Oui (94%)	Non (6%)

Note sur 5 en fonction du degré de satisfaction générale de l'accueil réservé :

% Note 1	% Note 2	% Note 3	% Note 4	% Note 5	Moyenne obtenue/5
0%	0%	9%	33%	58%	4,4

Les enquêtes ont démontré que les horaires d'ouverture au public sont relativement satisfaisants. Néanmoins, une possibilité d'accueil en dehors de ces horaires est offerte (sur rendez-vous).