

ENQUETE DE SATISFACTION

PERIODE DU 2 AU 20 MAI 2011

Motif du déplacement

1. Pour quelle raison êtes-vous venu à la sous-préfecture ?		Naturalisation	Carte de séjour	Renseignements divers	Autre	Total
	nb d'usagers	58	28	8	1	95
	pourcentage	61%	29%	8%	1%	100%

Préparer votre venue

2. Avant de vous déplacer, vous êtes-vous renseigné sur les conditions d'accès ?		oui	non	Total
	nb d'usagers	57	31	88
	pourcentage	65%	35%	100%

3. Comment avez-vous trouvé les informations sur les conditions d'accès ?		Sur le site internet	Demande de renseignement par téléphone	Tableau d'information à l'entrée de la sous-préfecture	Autre	Total
	nb d'usagers	22	13	29	15	79
	pourcentage	28%	16%	37%	19%	100%

4. Avez-vous trouver ces informations d'accès...		Très facilement	Plutôt facilement	Assez difficilement	Très difficilement	Total
	nb d'usagers	59	27	3	1	90
	pourcentage	66%	30%	3%	1%	100%

5. Les horaires d'ouverture de la SP sont-ils adaptés à vos besoins ?		oui	non	Total
	nb d'usagers	83	7	90
	pourcentage	92%	8%	100%

Réaliser vos démarches

7. A votre arrivée sur le site, avez-vous facilement été orienté vers votre interlocuteur ?		oui	non	Total
	nb d'usagers	82	4	86
	pourcentage	95%	5%	100%

8. Le temps d'attente avant d'entrer en contact avec votre interlocuteur a-t-il été :		Nul	Inférieur à 10 minutes	Compris entre 10 et 20 minutes	Supérieur à 20 minutes	Total
	nb d'usagers	2	38	28	17	85
	pourcentage	2%	45%	33%	20%	100%

9. Jugez-vous les espaces d'accueil et d'attente :		Très agréables	Assez agréables	Peu agréables	Pas du tout agréables	Total
	nb d'usagers	40	31	15	2	88
	pourcentage	45%	35%	17%	2%	100%

10. Avez-vous bénéficié d'un accueil agréable/courtois et d'une aide adaptée pour accomplir vos démarches ?		oui	non	Total
	nb d'usagers	29	50	79
	pourcentage	37%	63%	100%

Les autres modes d'accueil

11. Durant les 6 derniers mois, avez-vous cherché à contacter la SP :

a. Par téléphone:		oui	non	Total
	nb d'usagers	14	64	78
	pourcentage	18%	82%	100%

Si oui :

Avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?		oui	non	Total
	nb d'usagers	33	15	48
	pourcentage	69%	31%	100%

Dans quel délai, même approximatif, avez-vous obtenu une réponse à vos questions/ demandes ?		Immédiatement	Dans l'heure	Dans la journée	Dans les 5 jours	Dans un délai supérieur à 5 jours	Total
	nb d'usagers	6	0	0	2	4	12
	pourcentage	50%	0%	0%	17%	33%	100%

b. Par courriel :		oui	non	Total
	nb d'usagers	19	29	48
	pourcentage	40%	60%	100%

Si oui :

Avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?		oui	non	Total
	nb d'usagers	21	15	36
	pourcentage	58%	42%	100%

Dans quel délai, même approximatif, avez-vous obtenu une réponse à vos questions/ demandes ?		délai < 3 jours ouvrés	4 jours ouvrés < délai de réponse < 5 jours ouvrés	6 jours ouvrés < délai de réponse < 10 jours ouvrés	délai de réponse > 11 jours ouvrés	Total
	nb d'usagers	2	0	1	4	7
	pourcentage	29%	0%	14%	57%	100%

c. Par courrier :		oui	non	Total
	nb d'usagers	11	29	40
	pourcentage	28%	73%	100%

Si oui:

Avez-vous obtenu les informations ou documents que vous recherchez ?		oui	non	Total
	nb d'usagers	17	10	27
	pourcentage	63%	37%	100%

Dans quel délai, même approximatif, avez-vous obtenu une réponse à vos questions/ demandes ?		délai < 5 jours ouvrés	6 jours ouvrés < délai de réponse < 10 jours ouvrés	11 jours ouvrés < délai de réponse < 15 jours ouvrés	délai de réponse > 15 jours ouvrés	Total
	nb d'usagers	1	1	1	3	6
	pourcentage	17%	17%	17%	50%	100%