

31/01/20

Démarche qualité – CP

ENQUETE DE SATISFACTION DU PUBLIC – Du mardi 17 décembre 2019 au vendredi 17 janvier 2019 inclus

Site de la sous-préfecture de DAX

25 questions

117 bulletins déposés

Taux de satisfaction global des usagers : plutôt POSITIF

compte tenu du % de non-réponses

ACCUEIL PHYSIQUE : taux de satisfaction : 76,84 %

Grande satisfaction :

- agents d'accueil (67,95%), confidentialité (75,21%), accès aux locaux (95,73%) et propreté (73,51%), affichage (70,09%), services mis à disposition (64,96%)

Temps d'attente : 84,62 % - Non-réponse : 12,82 %.

Accueil point numérique (53,85%) : 63 témoignages de satisfaction – 7 d'insatisfaction **mais** 47 non-réponses (40,17%).

Points de vigilance :

- horaires d'ouverture au public (satisfaction : 72,65%) : toutefois, plusieurs demandes d'extension du créneau d'ouverture à l'après-midi.

Utilité d'un gestionnaire de files d'attente (respect ordre d'arrivée) : 33,33 % - Inutilité : 30,77 % - Non-réponses : 35,90 %.

ACCUEIL TELEPHONIQUE : taux de satisfaction : 45,30 %

Mais insatisfaction : 0 % ET non-réponses : 54,70 %.

SITE INTERNET – Réseaux sociaux : taux de satisfaction : 42,73 %

Insatisfaction : 8,55 % (peu clair – compliqué – blocages informatiques) ET non-réponses : 48,72 %.

DELAIS DE REPONSE AUX COURRIERS / COURRIELS pour les réclamations et les demandes d'informations générales :

Parmi les réponses (29,91%) : délais de 5 j. pour les courriels et de 10 j. pour les courriers en général respectés.

Non-réponses : 70,09 %.

PROFIL

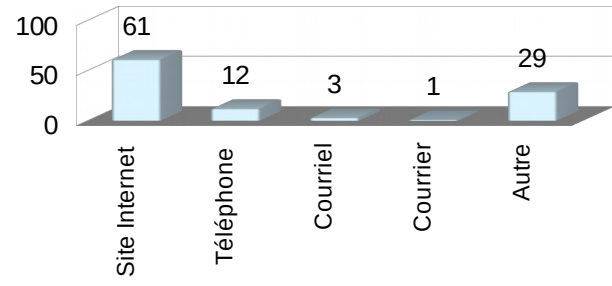
Hommes : 31,62 % **Femmes** : 21,37 % *Non-réponses* : 47,01 % **Des particuliers** : 14,53 % *Non-réponses* : 85,47 %.

De Dax : 21,37 % **En-dehors** : 28,20 % *Non-réponses* : 50,43 %.

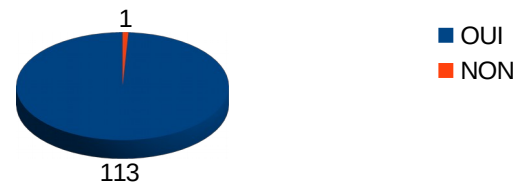
Tranches d'âge : de 16 30 ans : 7,69 % - **de 30 à 50 ans** : 17,95 % - **de 50 à 60 ans** : 16,24 % - **Au-delà de 60 ans** : 18,80 % *Non-réponses* : 39,32 %.

Bilan SP DAX

1- Avez-vous cherché à vous renseigner avant de venir ?
Accueil physique

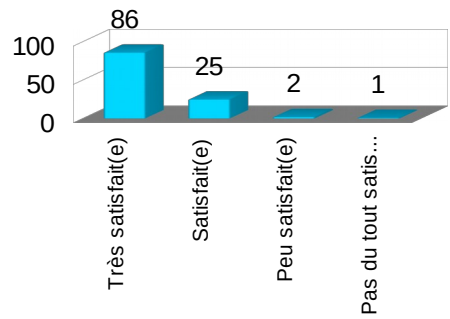


2- Avez-vous pu trouver facilement le bâtiment de la sous-préfecture ?



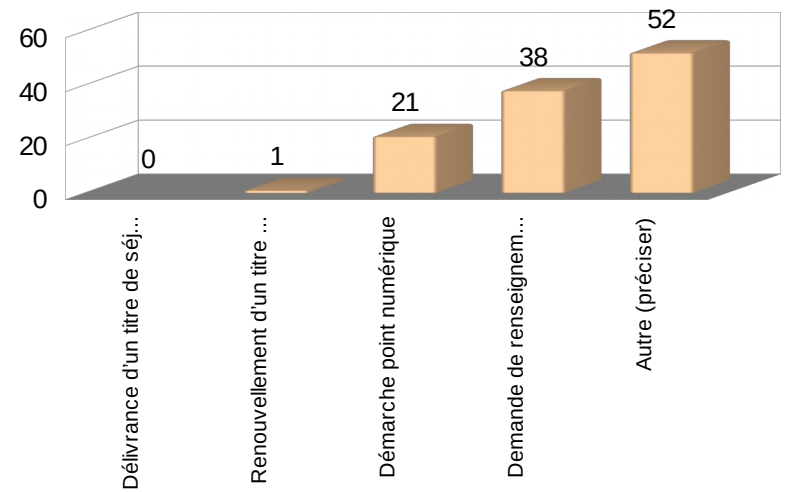
Sans réponse : 3 (2,56 %)

3- Avez-vous pu aisément accéder à l'accueil général ?



Sans réponse : 3 (2,56 %)

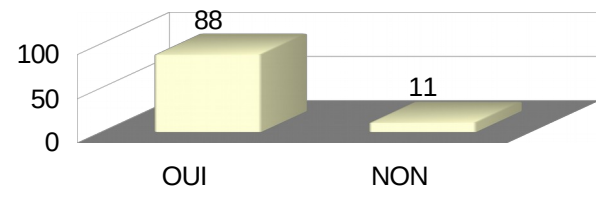
4- Motif de la visite



Autre : cartes grises et permis de conduire en majorité.

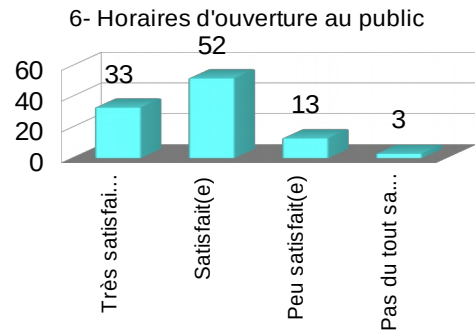
5- Les conditions de confidentialité vous paraissent-elles remplies ?

Accueil physique



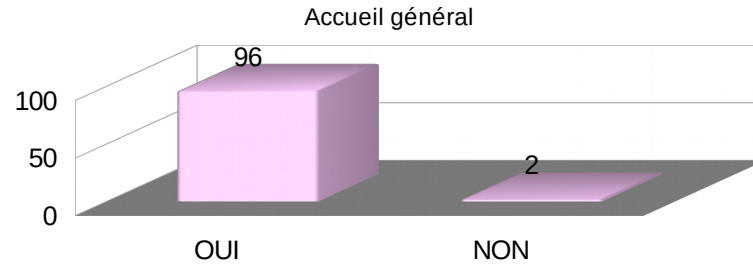
Sans réponse : 18 (15,38 %)

Bilan SP DAX



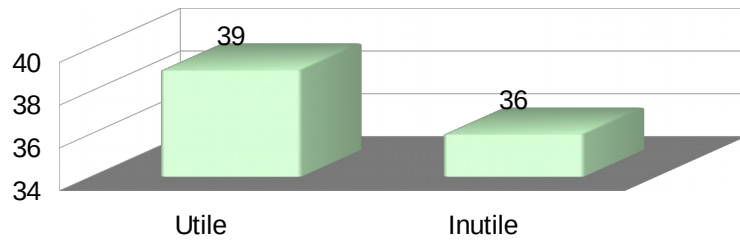
Sans réponse : 16 (13,68 %)

9 - Accueil courtois, aimable, en des termes clairs et compréhensibles



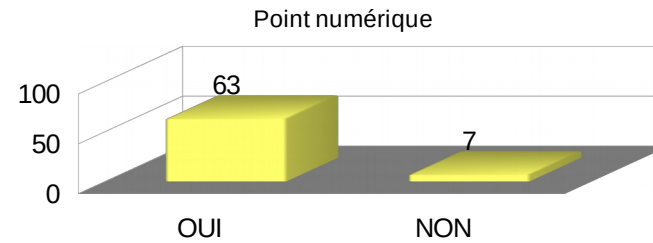
Sans réponse : 19 (16,24 %)

7- Gestionnaire de files d'attente (ticket)



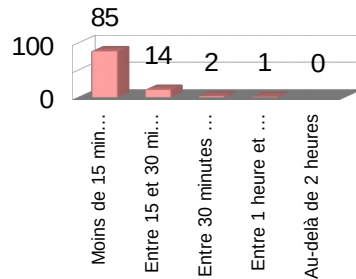
Sans réponse : 42 (35,90 %)

9- Accueil courtois, aimable, en des termes clairs et compréhensibles



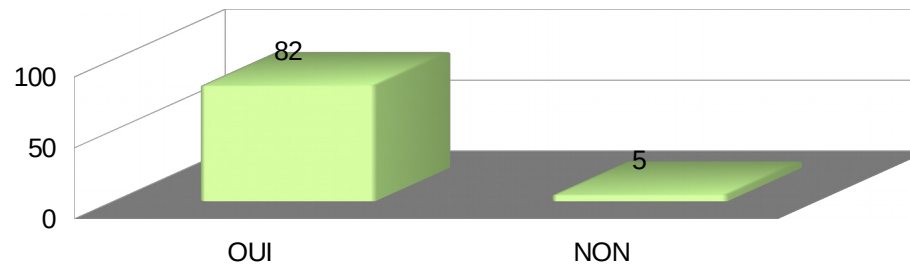
Sans réponse : 47 (40,17 %)

8- Temps d'attente



Sans réponse : 15 (12,82 %)

10- Affichage et signalétique extérieurs et intérieurs : suffisants et adaptés ?

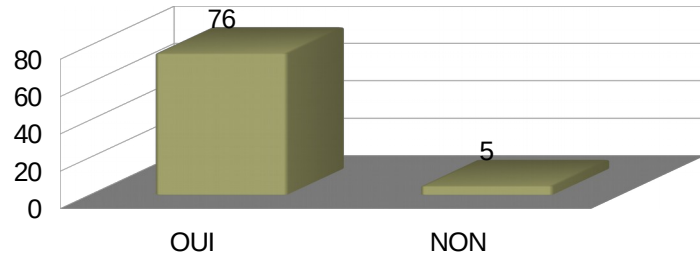


Sans réponse : 30 (25,64 %)

Bilan SP DAX

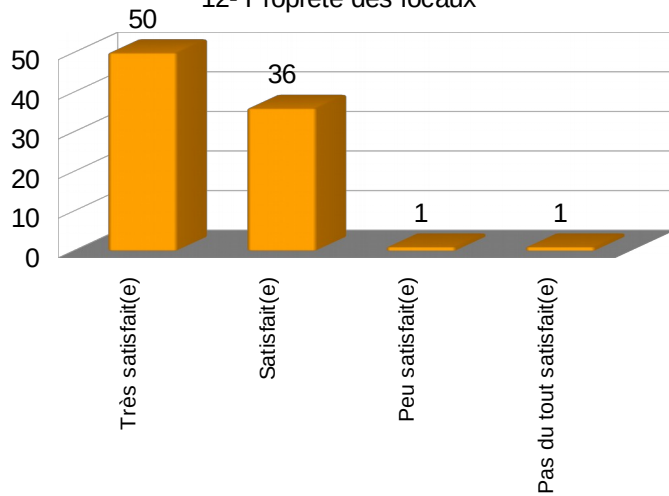
11- Services mis à disposition

Suffisants et adaptés ?



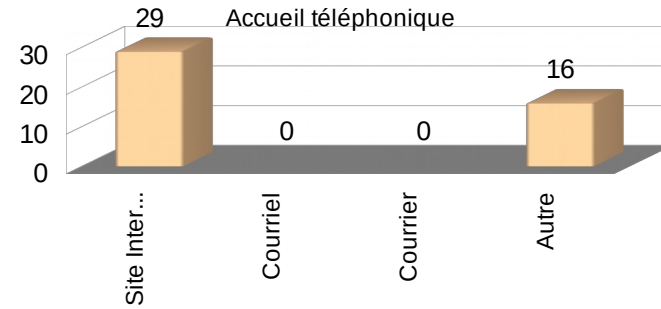
Sans réponse : 36 (30,77 %)

12- Propreté des locaux



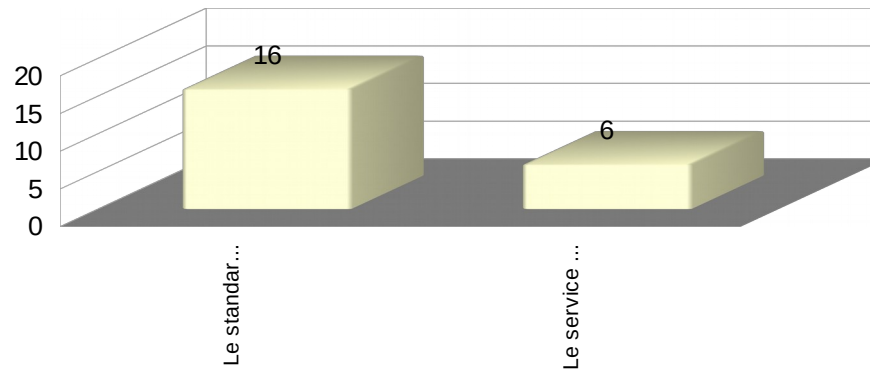
Sans réponse : 29 (24,79%)

15- Avez-vous cherché à vous renseigner avant d'appeler ?



16- Avez-vous pu joindre facilement :

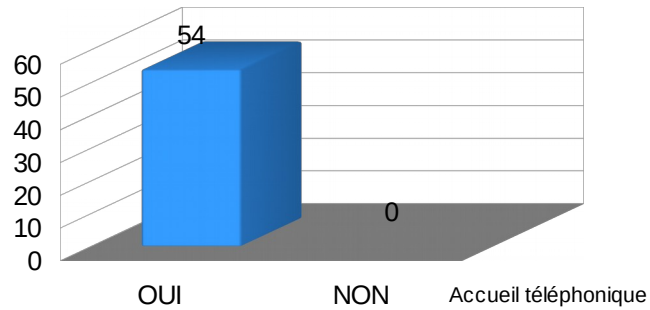
Le standard ? Le service recherché ?



Sans réponse : 95 (81,20 %)

Bilan SP DAX

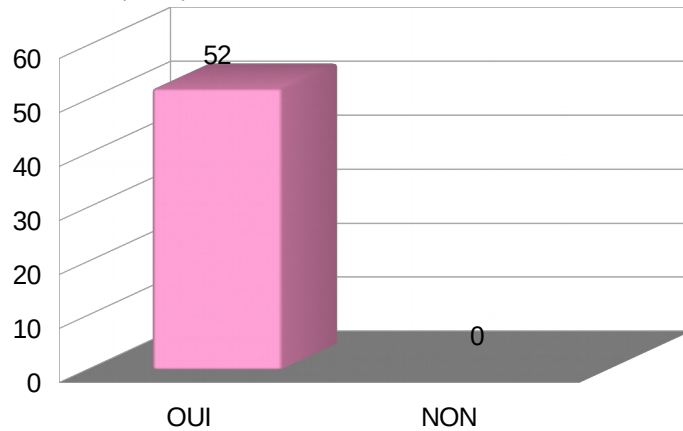
17- L'accueil était-il courtois et aimable ?



Sans réponse : 63 (53,85 %)

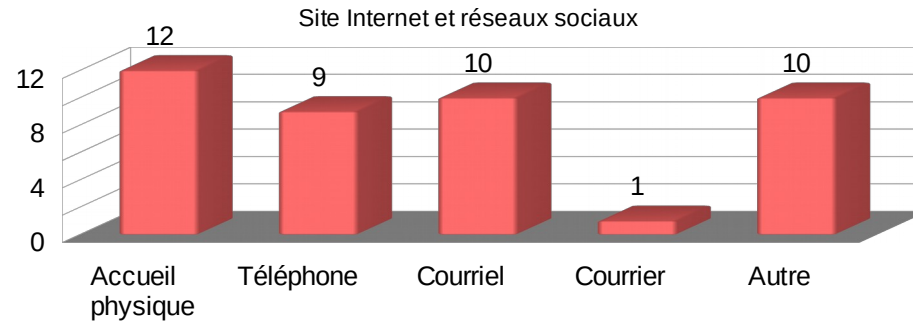
18- Estimez-vous avoir été bien informé(e) et/ou orienté(e) ?

Accueil téléphonique



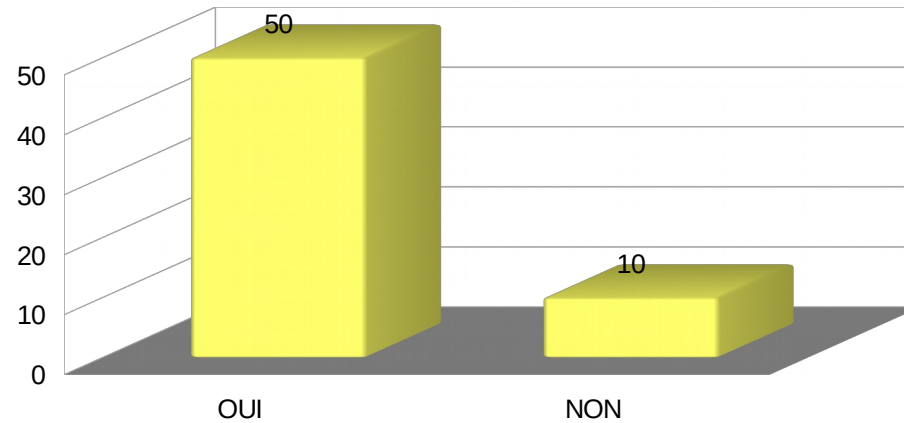
Sans réponse : 65 (55,56 %)

20- Avez-vous cherché à vous renseigner avant de consulter le site ?



21- Les informations sont-elles aisément accessibles et claires ?

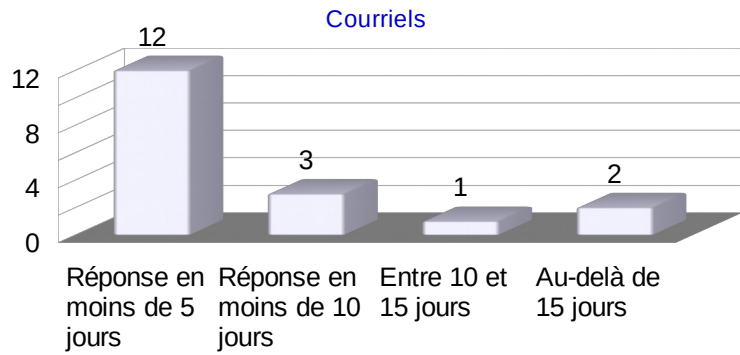
Site Internet et réseaux sociaux



Sans réponse : 57 (48,72 %)

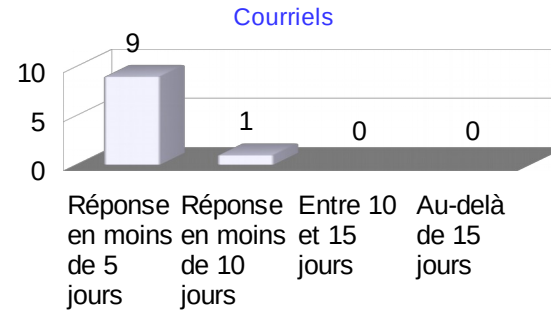
Bilan SP DAX

23- RECLAMATIONS



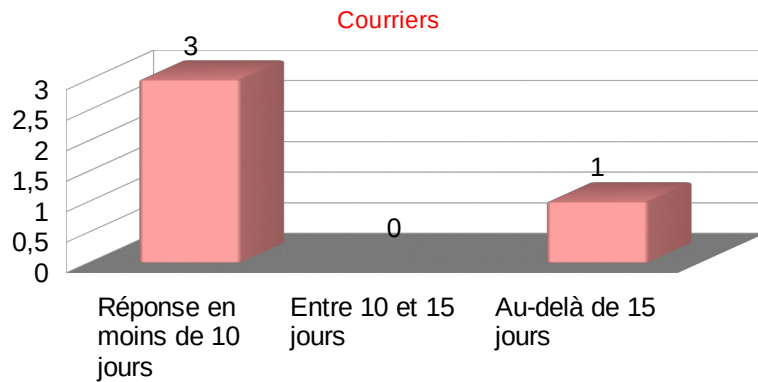
Sans réponse : 99 (84,62 %) - en jours ouvrés

24- Demande d'informations générales



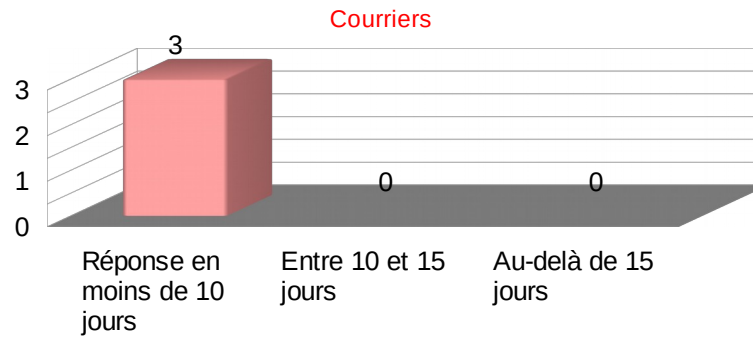
Sans réponse : 107 (91,45 %) - en jours ouvrés

23- RECLAMATIONS



Sans réponse : 113 (96,58 %) - en jours ouvrés

24- Demande d'informations générales

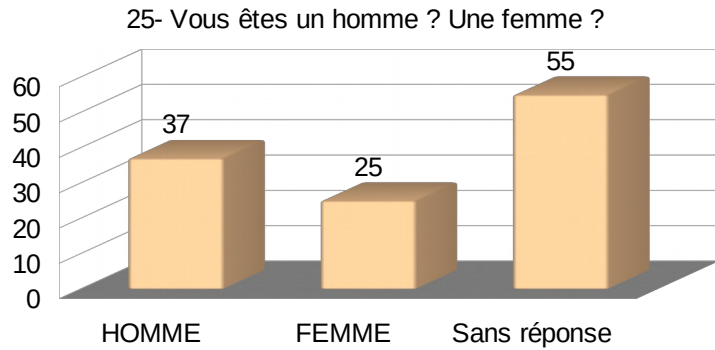


Sans réponse : 114 (97,44%) - en jours ouvrés

Bilan SP DAX

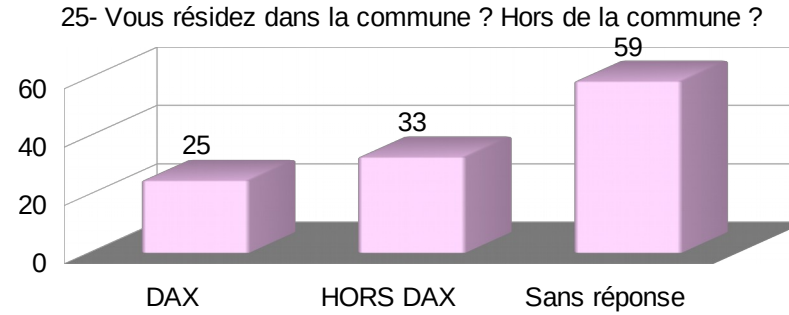
HOMME	37
FEMME	25
Sans réponse	55

47,01 %



DAX	25
HORS DAX	33
Sans réponse	59

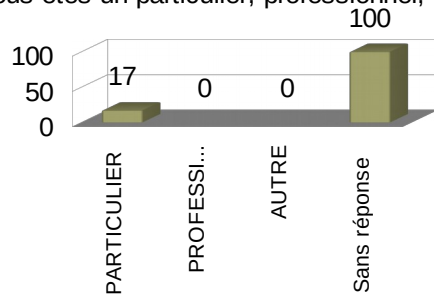
50,43 %



PARTICULIER	17
PROFESSIONNEL	0
AUTRE	0
Sans réponse	100

85,47 %

25- Vous êtes un particulier, professionnel, autre ?



De 16 à 20 ans	0
Entre 20 et 30 ans	9
Entre 30 et 40 ans	10
Entre 40 et 50 ans	11
Entre 50 et 60 ans	19
Au-delà de 60 ans	22
Sans réponse	46

39,32 %

