

Résultats de l'enquête de satisfaction 2011

☒ ACCUEIL CENTRAL

	Clients satisfaits	Suggestions ou commentaires des clients
Orientation	90%	
Temps d'attente	98%	Mieux signaler la borne automatique ainsi que l'écran d'information sur l'attente qui est peu visible
Identification	61%	Les cartes sur les ordinateurs sont très peu visibles
Sourire, courtoisie	99%	
Ecoute	97%	
Informations obtenues	100%	
Fin de la prestation	95%	
Signalétique	63%	<ul style="list-style-type: none"> • Signalétique trop petite, pas assez voyant, pas toujours à la hauteur du regard. • Signalétique toilettes très peu visible, pas de logo • Pas d'harmonisation des panneaux et pas de présence du logo • Sens d'ouverture des portes automatiques non clair • Distributeurs et fontaines à eau non signalés
Accessibilité	94%	<ul style="list-style-type: none"> • Tourniquet en panne pendant l'enquête • Place de parking PMR sur le parking de surface insuffisamment accessible
Confort de la zone d'attente	41%	<ul style="list-style-type: none"> • Pas de sièges intermédiaires • Exposition aux courants d'air et au froid • Pas d'insonorisation • Pas de photocopieur • Pas de fleurs, pas de couleur • Pas de tablettes pour remplir les formulaires • Pas de fauteuil roulant pour les personnes âgées si besoin • Pas de gobelets dans les fontaines à eau, propreté douteuse
Confidentialité	51%	<ul style="list-style-type: none"> • Banque d'accueil trop prêt du tourniquet, • Ligne jaune peu visible, • pas d'organisation du sens de l'attente
Propreté	93%	
Horaires d'ouverture	61%	<ul style="list-style-type: none"> • Horaires d'ouverture non visibles sur la porte d'entrée • 63% des personnes interrogées souhaitent une ouverture plus tardive un soir par semaine

☒ AMS, UJ, DTE

	Clients satisfaits	Suggestions ou commentaires des clients
Orientation	75%	Certains usagers ne comprennent pas pourquoi un n° supérieur au sien est appelé avant.
Temps d'attente	92%	
Identification	51%	Les cartes sur les ordinateurs sont très peu visibles, pas d'harmonisation entre les directions
Ecoute	97%	
Suivi du dossier	94%	
Informations obtenues	95%	
Fin de la prestation	96%	
Signalétique	76%	<ul style="list-style-type: none"> • AMS, les n° de guichets ne sont pas visibles • UJ/ DTE, confusion de la zone d'attente/ Multiplication de panneaux • Sens d'ouverture des portes non signalé (tirer/poussez) • DTE, nom du service non signalé sur la porte
Accessibilité	88%	<ul style="list-style-type: none"> • Portes lourdes et non automatisées
Confort de la zone d'attente	85%	<ul style="list-style-type: none"> • Sièges trop durs
Confidentialité	81%	<ul style="list-style-type: none"> • Bureaux trop proches les uns des autres
Propreté	96%	

☒ MAIRIES DE PROXIMITE

	St Sever	Pasteur	Châtelet	commentaires
Orientation	NS	100%	100%	
Temps d'attente	100%	100%	100%	
Identification	100%	84%	100%	
Sourire Courtoisie	99%	97%	100%	
Ecoute	99%	100%	100%	
Suivi du dossier	96%	94%	100%	
Informations obtenues	95%	94%	95%	
Fin de la prestation	100%	94%	100%	
Signalétique	87%	87%	100%	
Accessibilité	48%	84%	100%	Porte trop lourde à St Sever
Confort de la zone d'attente	89%	97%	100%	
Confidentialité	80%	71%	100%	Zone d'attente commune avec la zone de traitement à Pasteur
Propreté	92%	97%	79%	Problème de propreté à l'entrée du bâtiment à Châtelet

☒ QUESTIONS GENERALES

- 81% des usagers sont favorables à un passage sur rendez-vous pour les cartes d'identité
- 4% des usagers ont déclaré n'avoir pas informé de la raison d'un retard à un rendez vous pour un passeport biométrique
- 70% des usagers ne savent pas que l'accueil central dispose de documents utiles à leurs démarches
- 38% des usagers estiment qu'il est compliqué d'obtenir des documents utiles pour une démarche

☒ QUESTIONS AGENDA 21

Moyens de transport

2 roues	1%
Voiture	41%
Transports en commun	28%
A pied	30%

Lieu d'habitation

Rouen	67%
Autre	33%