

Enquête de satisfaction 2016		Confort des locaux	
<p>Enquête réalisée du 24/10/2016 au 27/10/2016 Sur un panel de 103 usagers</p> <p>Statut des interrogés 100% étaient des particuliers</p> <p>Raison de la venue 59% carte grise 39% carte de séjour 2% autres raisons</p>	<p>Taux global de satisfaction 92%</p>	<p>1%</p>	<p>1%</p>
		<p>Confort 100% de satisfaction</p> <p>Action mise en oeuvre - Adaptation des nouveaux locaux aux besoins (plus grand espace d'attente, plus de chaises,...)</p>	<p>Service mis à disposition 100% de satisfaction</p> <p>Actions mises en oeuvre - Libre accès à la photocopieuse, au photomaton, au distributeur et à une fontaine à eau</p>
Accessibilité		Accueil des guichets	
	<p>Horaires 60% de satisfaction</p> <p>Actions mises en oeuvre - Prise de rendez-vous en ligne pour les titres "étudiants étrangers" - Démarches en ligne pour les associations - Prise de rendez-vous en ligne pour les cartes grises</p>		<p>Délai d'attente 64% de satisfaction</p> <p>Actions mises en oeuvre - Maintien d'un pré-accueil dédié aux démarches d'immatriculation des véhicules - Mise en place d'un pré-accueil dédié aux démarches de renouvellement des titres de séjour - Recrutement de deux volontaires en service civique qui orientent et renseignent les usagers dès l'accès dans les locaux, réduisant ainsi les délais d'attente</p>
	<p>Conditions d'accès 94% de satisfaction</p> <p>Action mise en oeuvre - Plan de communication pour informer le public de la nouvelle adresse</p>		
	<p>Signalétique 96% de satisfaction</p> <p>Actions mises en oeuvre - Ecran d'affichage électronique à l'extérieur - Signalétique intégralement renouvelée dans le cadre des travaux</p>		<p>Courtoisie 94% de satisfaction</p> <p>Actions mises en oeuvre - Accueil et orientation par des services civiques - Mise en place d'un pré-accueil général</p>
	<p>Personne à mobilité réduite 100% de satisfaction</p> <p>Action mise en oeuvre - Adaptation des nouveaux locaux aux personnes à mobilité réduite</p>		<p>Termes clairs 94% de satisfaction</p> <p>Action mise en oeuvre - Adaptation du langage aux différents publics</p>