

Enquête de satisfaction 2016		Confort des locaux	
<p><b>Enquête réalisée du 11/10/2016 au 14/10/2016</b> Sur un panel de 101 usagers</p> <p><b>Statut des interrogés</b> 99% étaient des particuliers</p> <p><b>Raison de la venue</b> 54% carte de séjour 40% carte grise 6% autres raisons</p>	<p><b>Taux global de satisfaction</b> 66%</p>		
		<p><b>Confort</b> 46% de satisfaction</p>	<p><b>Service mis à disposition</b> 93% de satisfaction</p>
Accessibilité		Accueil des guichets	
	<p><b>Horaires</b> - 41% de satisfaction - point fort : rendez-vous en ligne pour le service Associations et SIV</p>		<p><b>Délai d'attente</b> 47% de satisfaction - action : mise en place d'un 3ème guichet d'accueil au service des titres de séjour - Point fort : boîte au lettre pour le dépôt des dossier de titres De séjour - Point fort : délai de traitement différé des dossiers de cartes grises (7 jours pour le dernier trimestre)</p>
	<p><b>Conditions d'accès</b> 99% de satisfaction</p>		
	<p><b>Signalétique</b> 71% de satisfaction - Affichage dans les espaces d'accueil des actions d'amélioration mises en place suite aux résultats des enquêtes de satisfaction - Mise en conformité de tout l'affichage suite à la labellisation Qualipref 2.0 ;</p>		<p><b>Courtoisie</b> 78% de satisfaction - 2 services civiques renseignent les usagers : un spécialisé dans l'accueil des usagers du service titres de séjour – associations, l'autre pour le service SIV – permis</p>
	<p><b>Personne à mobilité réduite</b> 63% de satisfaction - action : ajout d'un panneau relatif à l'utilisation des toilettes par les PMR sur la porte des toilettes - Mise en conformité du site conformément à la Réglementation Ad'Ap.</p>		<p><b>Termes clairs</b> 83% de satisfaction</p>