

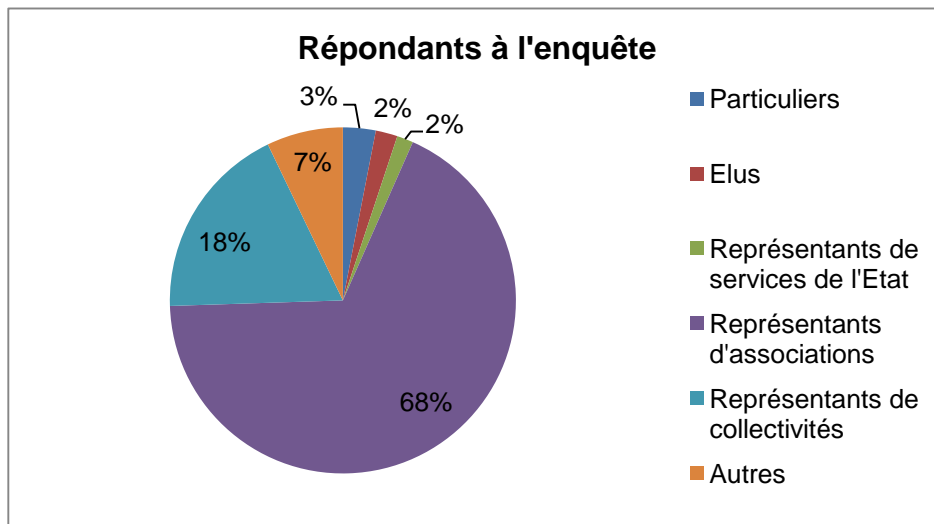
Objet : Résultats de l'enquête de satisfaction des usagers menée en décembre 2016

1- Les conditions de l'enquête

Dans le cadre du référentiel Marianne, la direction départementale interministérielle de la cohésion sociale du Val-de-Marne (DDICS) mène chaque année une enquête de satisfaction auprès de ses usagers. En 2016, pour la première fois, l'enquête s'est présentée sous la forme d'un questionnaire en ligne, dont le lien a été envoyé par courriel à partir de l'adresse ddcs-marianne@val-de-marne.gouv.fr. Ce message a été envoyé à environ 2000 usagers des services de la DDICS. L'accès au questionnaire a été possible du 29 novembre au 8 décembre 2016. 196 réponses ont été recueillies.

2- Les répondants à l'enquête

Une large majorité des répondants sont des représentants d'associations, mais beaucoup de représentants de collectivités territoriales ont également pris part à l'enquête.

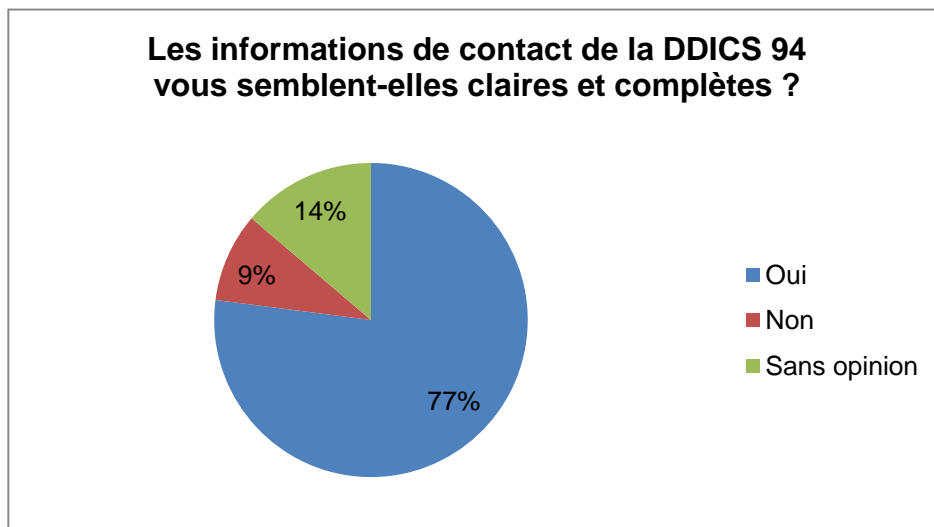


Les services Politiques sportives, Politiques de la Ville et Politiques de jeunesse, d'éducation populaire et de vie associative sont ceux avec lesquels les répondants à l'enquête ont été le plus en contact, puisque respectivement 78, 74 et 67 usagers déclarent avoir été en relation avec eux.

3- Les informations de contact de la DDICS

Pour obtenir les informations de contact de la DDICS (coordonnées postales, téléphoniques et électroniques, horaires d'ouverture, etc.), les usagers se réfèrent avant tout au site internet et aux informations transmises par téléphone ou par d'autres institutions publiques.

D'une manière générale, ces informations de contacts sont considérées comme étant claires et complètes.

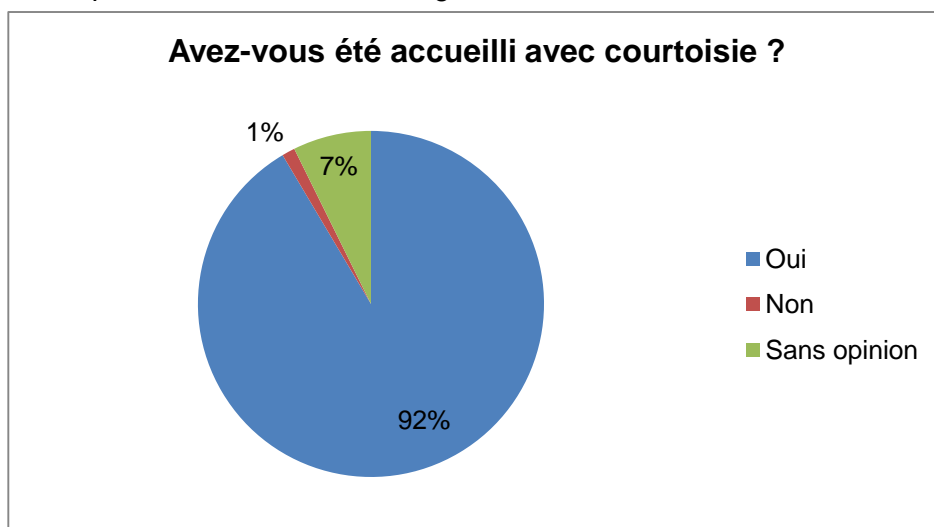


4- L'accueil physique à la DDICS 94

58% des répondants à l'enquête estiment que les horaires de la DDICS sont appropriés, mais les avis sont plus partagés pour ce qui est des plages d'ouverture dédiées au BAFA/BAFD. En effet, 38 des 67 personnes se déclarant concernées par ces horaires les jugent peu adaptés. Par ailleurs, la moitié (17) des 35 répondants à l'enquête ayant fait part de leur difficulté à se rendre à la DDICS pendant ses heures d'ouverture se sont vu proposer une solution alternative.

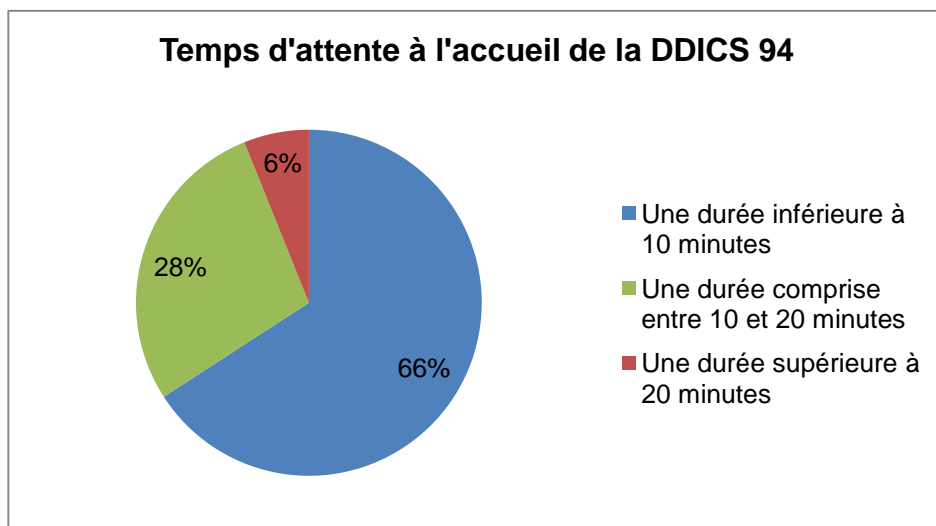
80% des usagers ayant effectué une visite à la DDICS au cours des 6 derniers mois ont affirmé n'avoir pas eu de difficulté pour s'y rendre, et le même pourcentage y a été accueilli immédiatement par un agent d'accueil. Dans 83% des cas, ils ont été orientés directement vers le bon interlocuteur, et l'identité de celui-ci leur a été communiquée dans 73% des circonstances.

La courtoisie dont font preuve les agents de la DDICS en situation d'accueil physique est saluée par 91% des personnes s'étant rendues à la DDICS. Celles-ci considèrent à 78% que leur déplacement leur a permis d'obtenir les renseignements nécessaires à leur demande.



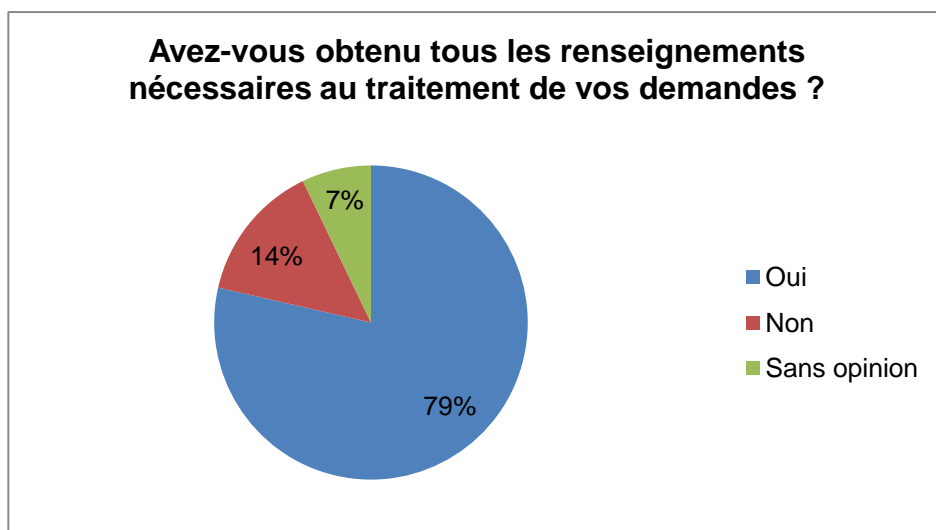
66% des répondants estiment leur temps d'attente à l'espace d'accueil de la DDICS à une durée inférieure à 10 minutes, et 89% n'émettent pas d'opinion défavorable quant à son confort et sa

praticité. Un seul des 8 visiteurs à mobilité réduite a éprouvé des difficultés dans l'accomplissement de sa démarche liées à sa situation.



5- L'accueil téléphonique à la DDICS 94

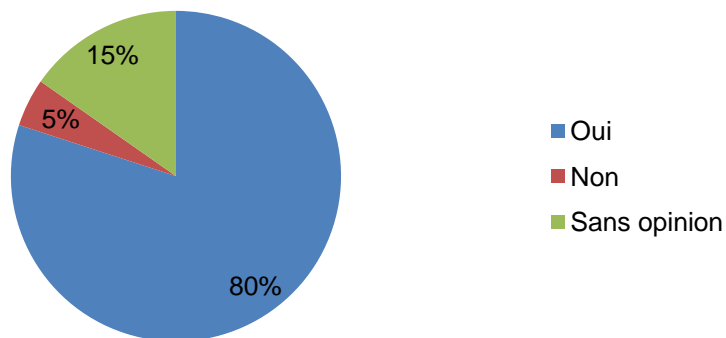
Sur les 154 prises de contact téléphoniques avec la DDICS effectuées par les répondants à l'enquête, 59 ont eu lieu via le standard, 92 via la ligne direct d'un agent, et 3 via un transfert d'appel. Seulement 19% d'entre eux considèrent qu'ils ont été en relation avec trop d'intermédiaires avant de joindre leur interlocuteur final. 91% des usagers estiment qu'ils ont été accueillis avec courtoisie, et 76% d'entre eux indiquent que leur interlocuteur s'est présenté. Le taux de satisfaction des répondants vis-à-vis de la capacité des agents à les renseigner est élevé, puisque 79% d'entre eux affirment que leur appel téléphonique leur a permis d'obtenir tous les renseignements nécessaires au traitement de leur demande.



6- Les courriers et courriels envoyés par la DDICS 94

Les courriers et courriels de la DDICS sont des canaux d'information efficaces des usagers, 91% d'entre eux jugeant qu'ils sont clairs et compréhensibles, et 80% estimant que l'information qui leur est délivrée par ce biais est complète.

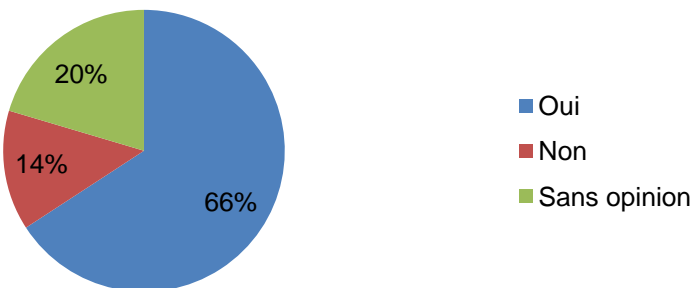
Trouvez-vous que les informations contenues dans les courriers et courriels de la DDICS 94 sont complètes ?



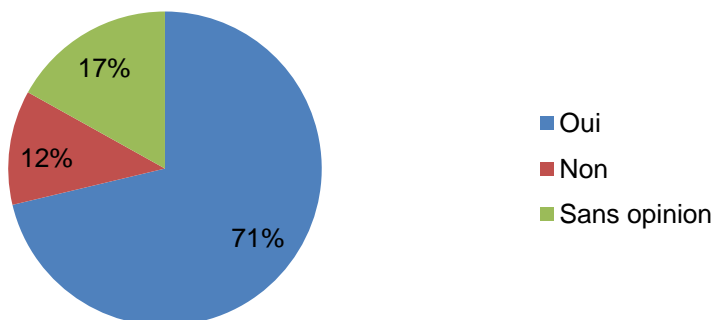
7- La qualité globale de l'accueil proposé par la DDICS 94

85% des répondants se disent satisfaits ou très satisfaits par les services offerts par la DDICS. 72% des usagers jugent leurs interlocuteurs de la DDICS efficaces, et 84% aimables. 71% des personnes ayant participé à l'enquête considèrent avoir facilement obtenu les informations nécessaires à leurs démarches, et 66% d'entre elles jugent le délai de réponse de la DDICS raisonnable.

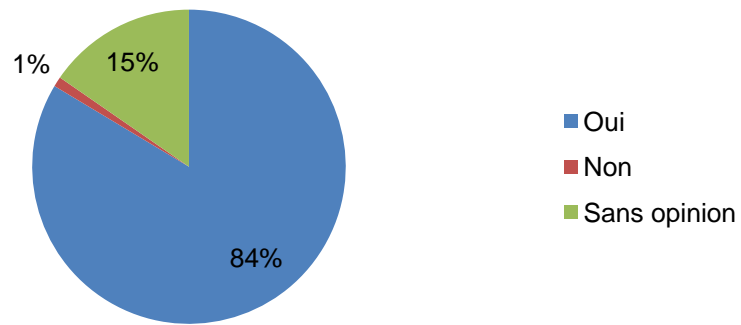
Pensez-vous que les demandes que vous adressez à la DDICS 94 sont traitées dans un délai raisonnable ?



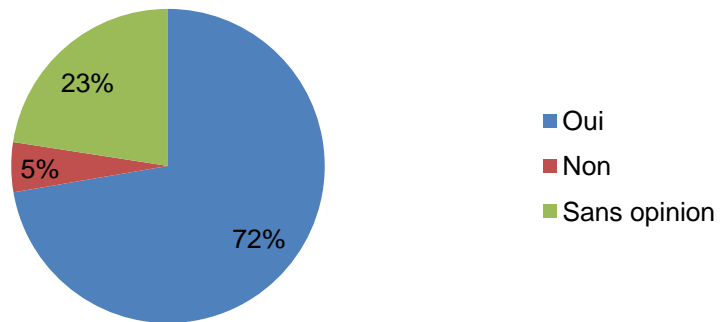
Obtenez-vous facilement les informations nécessaires à vos démarches ?



Trouvez-vous vos interlocuteurs de la DDICS 94 aimables ?



Pensez-vous que vos interlocuteurs de la DDICS 94 sont efficaces ?



Quel est votre degré de satisfaction vis-à-vis des services offerts par la DDICS 94 ?

