

## PREFET DU VAL-DE-MARNE

**DIRECTION DÉPARTEMENTALE  
DE LA COHÉSION SOCIALE**  
Direction

Créteil, le 30/01/2018

Affaire suivie par : Marie Chichet  
Tèl : 01.45.17.72.73  
Mèl : [marie.chichet@val-de-marne.gouv.fr](mailto:marie.chichet@val-de-marne.gouv.fr)

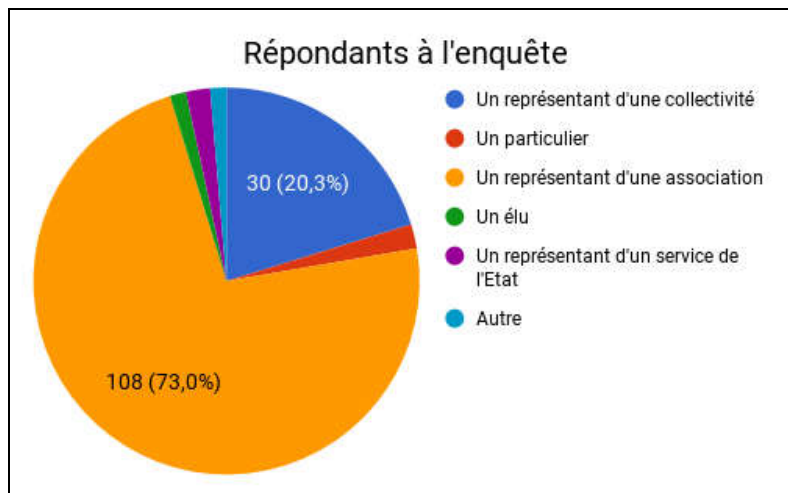
Objet : Résultats de l'enquête de satisfaction des usagers menée en décembre 2017

### 1. Les conditions de l'enquête

Dans le cadre du référentiel Marianne, la direction départementale de la cohésion sociale du Val-de-Marne (DDCS) mène chaque année une enquête de satisfaction auprès de ses usagers. A l'identique de l'année précédente, l'enquête s'est présentée sous la forme d'un questionnaire en ligne, dont le lien a été envoyé par courriel le 4 décembre 2017. L'enquête a été envoyée à environ 1800 usagers des différents services de la DDCS. L'accès au questionnaire a été clôturé le 20 décembre 2017. 148 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.

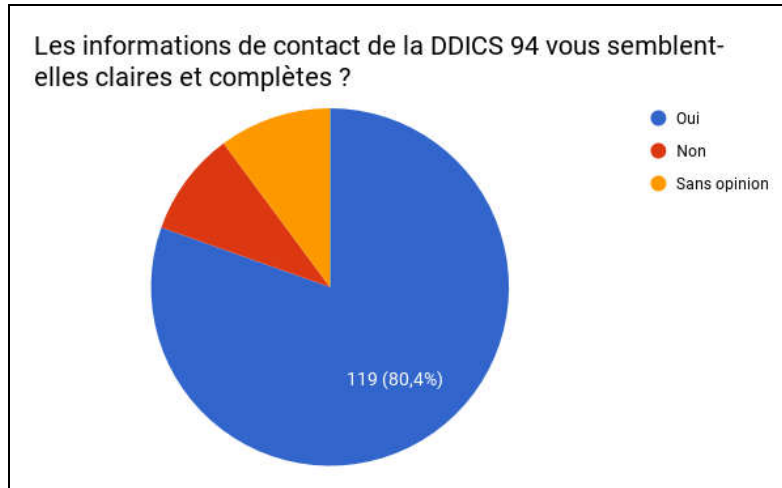


Les services des politiques sportives, de la politique de la ville et des politiques de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la vie associative sont ceux avec lesquels les répondants à l'enquête ont été le plus en contact, puisque respectivement 58, 67 et 48 usagers déclarent avoir été en relation avec eux. Cette constatation est identique à l'année précédente.

### 3. Les informations de contact de la DDCS

Pour obtenir les informations de contact de la DDCS (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 ce qui était déjà le cas en 2016.

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



### 4. L'accueil physique à la DDCS

49 % des répondants à l'enquête contre 58 % l'an dernier estiment que les horaires d'ouverture de la DDCS sont appropriés. Pour ce qui est des plages d'ouverture dédiées au BAFA/BAFD sur 39 répondants, 24 estiment que les horaires ne sont pas adaptés. Par ailleurs, 13 répondants sur 22 ayant fait part de leur difficulté à se rendre à la DDCS pendant ses heures d'ouverture se sont vu proposer le traitement de leur dossier à distance.

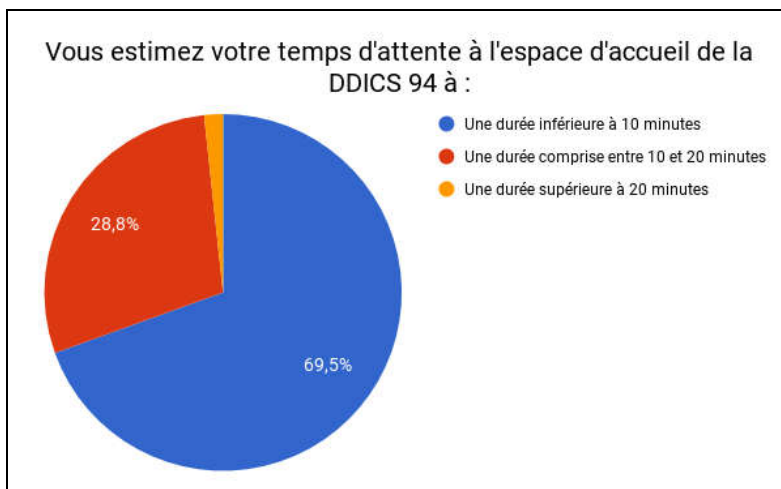
83 % des usagers ayant effectué une visite à la DDCS au cours des 6 derniers mois ont affirmé n'avoir pas eu de difficulté pour s'y rendre, ce taux est stable par rapport à l'an précédent.

A 88 %, les visiteurs ont été pris en charge immédiatement par un agent d'accueil. Dans 91 % des cas, ils ont été orientés directement vers le bon interlocuteur et l'identité de celui-ci leur a été communiquée dans 81 % des circonstances contre 73 % en 2016.

La courtoisie dont font preuve les agents de la DDCS en situation d'accueil physique est saluée par 97 %, contre 92 % en 2016, des personnes s'étant rendues à la DDCS. Celles-ci considèrent à 78 % que leur déplacement leur a permis d'obtenir les renseignements nécessaires à leur demande, cette donnée est stable par rapport à l'année précédente.



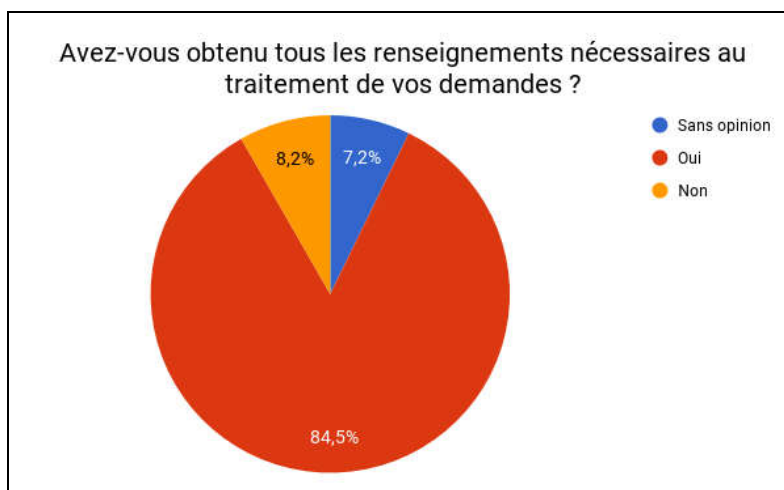
70 %, contre 66 % en 2016, des répondants estiment leur temps d'attente à l'espace d'accueil de la DDCS à une durée inférieure à 10 minutes, et 97 %, contre 89 % en 2016, n'émettent pas d'opinion défavorable quant à son confort et sa praticité. Les 2 visiteurs à mobilité réduite n'ont pas éprouvé de difficultés à se rendre à la DDCS.



#### 5. L'accueil téléphonique à la DDCS

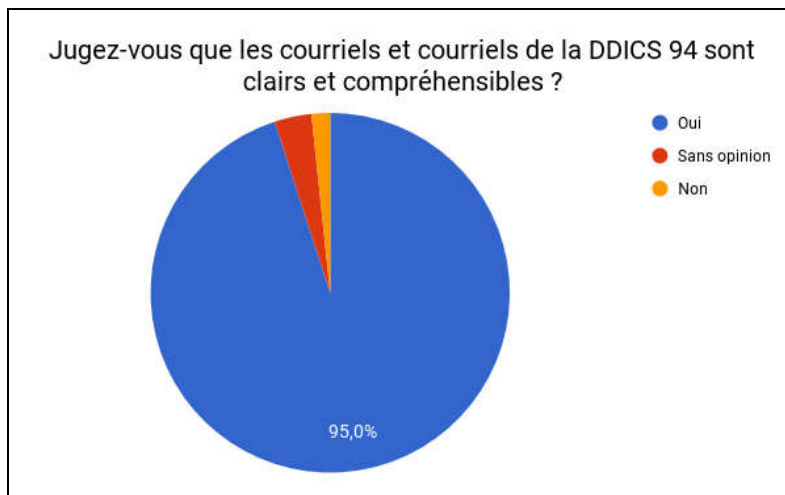
Sur les 113 prises de contact téléphoniques avec la DDCS effectuées par les répondants à l'enquête, 33 ont eu lieu via le standard, 78 via la ligne directe d'un agent, et 2 via un transfert d'appel. Seulement 10 %, contre 19 % en 2016, d'entre eux considèrent qu'ils ont été en relation avec trop d'intermédiaires avant de joindre leur interlocuteur final.

93 % des usagers estiment qu'ils ont été accueillis avec courtoisie, et 82 %, contre 76 % en 2016, indiquent que leur interlocuteur s'est présenté. Le taux de satisfaction des répondants vis-à-vis de la capacité des agents à les renseigner a légèrement progressé puisqu'il est passé à 85 %, contre 79 % en 2016.



#### 6. Les courriers et courriels envoyés par la DDCS

Les courriers et courriels de la DDCS sont des canaux d'information efficaces des usagers, 95 %, contre 91 % en 2016, d'entre eux jugeant qu'ils sont clairs et compréhensibles, et 87 %, contre 80 % en 2016, estimant que l'information qui leur est délivrée par ce biais est complète.



### 7. La qualité globale de l'accueil proposé par la DDCS

86 % des répondants se disent satisfaits ou très satisfaits par les services offerts par la DDCS, cette donnée est stable par rapport à l'an précédent. 76 %, contre 72 % en 2016, des usagers jugent leurs interlocuteurs de la DDCS efficaces, et 86 % aimables.

75 % des personnes ayant participé à l'enquête considèrent avoir facilement obtenu les informations nécessaires à leurs démarches, et 69 % d'entre elles jugent le délai de réponse de la DDCS raisonnable, ces 3 dernières données sont stables par rapport à 2016.

