



## Qualipref 2.0

Synthèse des enquêtes de satisfaction 2017

Bureau des objets trouvés et des fourrières (BOTF)

DIRECTION DES TRANSPORTS  
ET DE LA PROTECTION DU PUBLIC



## Bilan des enquêtes de satisfaction BOTF – avril 2017

- Les enquêtes de satisfaction ont été réalisées au guichet du bureau des objets trouvés situé **36 rue des Morillons, 75015 Paris**, sur une période d'un mois entre avril et mai 2016.
- **1261 usagers** ont accepté de se prêter à l'exercice. Pour mémoire, ce bureau accueille près de 5.000 usagers par mois, et a reçu au total 59 643 personnes en 2016 (contre 64 499 en 2015). Une forte proportion de touristes étrangers se présente quotidiennement aux guichets.
- Le formulaire d'enquête ayant servi de support à la campagne 2016 est disponible en annexe 1. Il est également mis à disposition des usagers dans la salle d'accueil Morillons sur un panneau d'informations dédié à la labellisation Qualipref 2.0 du service.

### Cadre de la démarche auprès du BOTF

#### Au cours de votre démarche, vous avez recherché des informations :

Type de recherche	Dossiers considérés	%
Par téléphone	207	90 %
Par courrier	150	65 %
Par courriel	64	28 %
Sur Internet	317	138 %
En vous déplaçant	303	132 %
Je n'ai pas cherché d'information	336	146 %

#### Connaissance du service des objets trouvés

Avant votre visite, connaissiez-vous le service des objets trouvés ?	Oui	Non
	<b>53 %</b> (672 dossiers)	<b>39 %</b> (492 dossiers)
95 dossiers non renseignés		
Si oui, par quel moyen ?	Nombre de dossiers	%
Presse	50	56 %
Internet	108	120 %
Renseignements administratifs	177	197 %
Lieu recevant du public	80	89 %
Autre	246	273 %




<b>Votre visite dans notre site : accueil physique</b>					
<b>Satisfaction</b>		<b>90,07 %</b>			
<b>Insatisfaction</b>		<b>9,93 %</b>			
Remarque : le « oui » exprimé à la question n°1 témoigne d'une insatisfaction de l'utilisateur, aussi les moyennes ci-dessus tiennent compte de cette nuance.		Nbre dossiers	OUI	NON	
1	Avez-vous attendu avant d'être reçu(e)?	1136	40,76%	59,24 % (673 dossiers)	☹️
2	Les délais d'attente vous ont-ils satisfait?	1038	93,93%	6,07 % (221 dossiers)	😊
3	Avez-vous attendu dans de bonnes conditions?	1066	97,84%	2,16 % (23 dossiers)	😊
4	Avez-vous été reçu(e) avec courtoisie ?	1080	97,50%	2,50 % (27 dossiers)	😊
5	Avez-vous trouvé facilement l'adresse?	1118	91,41%	8,59 % (96 dossiers)	😊
6	Avez-vous trouvé facilement nos horaires d'ouverture ?	1093	94,78%	5,22 % (57 dossiers)	😊
7	Nos horaires d'ouverture vous conviennent-ils ?	1069	82,51%	17,49 % (187 dossiers)	😊
8	Avez-vous été bien orienté(e) ?	1056	97,35%	2,65 % (28 dossiers)	😊
9	Avez-vous été informé(e) dans des termes compréhensibles?	966	96,07%	3,93 % (5 dossiers)	😊

Commentaire – plan d'action :

Les usagers semblent satisfaits de l'accueil. Les guichets sont adaptés au taux de fréquentation journalier ; la période critique reste les heures de déjeuner où l'effectif est réduit à 50% pendant 1 heure et demie et les usagers souvent nombreux. Le service entend favoriser la polyvalence et réfléchir à des horaires en décalés s'ils sont acceptés par les agents.



A noter que le temps d'attente moyen respecte les normes qualipref et que la voie dématérialisée de la première saisine est privilégiée par le service afin de réduire le nombre d'utilisateurs des guichets et éviter toute attente inutile.

<b>Accès des personnes à mobilité réduite (site Morillons)</b>					
<b>Moyenne de satisfaction</b>		<b>84 %</b>			
<b>Non</b>		<b>16 %</b>			
		dossiers	OUI	NON	
10	Avez-vous facilement trouvé la place réservée aux personnes handicapées ?	193	72%	28 % (54 dossiers)	☹️
11	Les conditions d'accès au bâtiment sont-elles adaptées?	407	87%	13 % (54 dossiers)	😊

12	Les conditions d'accès au service des objets trouvés sont-elles adaptées?	389	93%	7 % (28 dossiers)	
----	---	-----	-----	----------------------	---







Commentaire – plan d'action :

L'accueil est accessible aux personnes handicapées quand l'ascenseur fonctionne. Sinon les gardiens avertissent le service qui envoie un agent dédié qui va à leur rencontre pour les accompagner dans leur demande. Une table est disponible ainsi qu'un accès aux WC.

Les droits de garde					
Oui		82,5 %			
Non		17,5 %			
		dossiers	OUI	NON	
13	Avez-vous été informé(e) de la perception de droits de garde pour la restitution de votre objet ?	852	79 %	21 % (180 dossiers)	
14	L'information relative à la perception de droits de garde vous paraît-elle claire et complète ?	624	86 %	14 % (103 dossiers)	

Commentaire – plan d'action :

Un affichage des cas de dispense des droits de garde à l'accueil ou près des guichets pourrait être envisagé afin de consolider la communication dispensée sur internet.

Accueil téléphonique					
Moyenne de satisfaction		85,7 %			
Non		14,3 %			
		dossiers	OUI	NON	
15	Avez-vous pu joindre le service facilement ?	409	65%	35 % (142 dossiers)	
16	Avez-vous trouvé facilement nos coordonnées téléphoniques ?	414	84%	16 % (66 dossiers)	
17	Nos horaires d'ouverture téléphonique vous conviennent-ils ?	366	85%	15 % (54 dossiers)	
18	Avez-vous été accueilli(e) avec courtoisie ?	358	95%	5 % (17 dossiers)	
19	La personne qui vous a répondu s'est-elle clairement présentée ?	336	90%	10 % (34 dossiers)	
20	A-t-elle bien compris votre demande ?	327	95%	5 % (15 dossiers)	



Commentaire – plan d'action :



Un nouveau numéro et une plateforme téléphonique ont été mis en place pour résoudre ces problèmes. D'ores et déjà les statistiques sont encourageantes dans le sens où plus d'appels sont traités. Le numéro de téléphone est indiqué sur le site internet de la préfecture. Il semble toutefois que certains commissariats ou des administrations communiquent toujours via des flyers, le précédent numéro à leurs usagers.

Actuellement, les appels téléphoniques sont reçus de 8h30 à 17h00 et 16h30 le vendredi sans interruption pendant l'heure de repas. L'ouverture plus large de la réception des messages renvoie aux premières difficultés évoquées ci-dessus.

La communication via les supports d'information doit insister auprès des usagers pour éviter qu'ils n'appellent le service **trop tôt** après la perte de l'objet, comme ils le font par réflexe.

Le message d'attente informe les usagers des motifs de déplacements inutiles (délai minimum de réception des objets ; objets non conservés ; autres lieux de récupération tels que la sncf...). Le message leur conseille l'autre possibilité, celle d'effectuer leur demande par mail. Il faut dissuader les usagers de se déplacer inutilement.

Site internet-OT						
Satisfaction			84 %			
Non			16 %			
			dossiers	OUI	NON	
21	Avez-vous pu accéder facilement au site Internet des objets trouvés?	529	85%	15 % (81 dossiers)		
22	Notre site Internet a-t-il facilité votre démarche?	433	83%	17 % (73 dossiers)		

Autres contacts						
Oui			55 %			
Non			45 %			
			dossiers	OUI	NON	
23	Avez-vous trouvé facilement le formulaire électronique pour nous contacter ?	314	68 %	32 % (102 dossiers)		
24	Connaissez-vous la démarche en ligne de déclaration d'objet(s) perdu(s) sur le site « service-public.fr »?	397	42 %	58 % (231 dossiers)		

Remarque :

Une amélioration des procédures et des modalités de traitement des mails et des courriers est en cours. En tout état de cause, ces plaintes sont rares malgré l'évolution à la hausse constante des emails.

Concernant le site internet, le BOTF va réfléchir à étoffer l'information, notamment sur les animaux perdus ou encore insérer un lien Google Maps afin de mieux localiser le service des objets trouvés.

Pour des raisons techniques, la démarche en ligne de déclaration d'objet(s) perdu(s) sur le site « service-public.fr » ne permet pas un traitement rapide des mails. Il serait souhaitable de mettre un lien unique vers « écrivez-nous ».

## Annexe 1

### A VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER

#### Préfecture de police SERVICE DES OBJETS TROUVÉS

Dans le cadre de la démarche qualité, merci de répondre à ce questionnaire de satisfaction et de le retourner à  
Service des objets trouvés, 36 rue des Morillons 75732 Paris cedex 15

[servicedesobjetstrouves-paris@interieur.gouv.fr](mailto:servicedesobjetstrouves-paris@interieur.gouv.fr)

- Au cours de votre démarche, vous avez recherché des informations (plusieurs choix possibles) :

Par téléphone  Par courriers  Par courriels  Sur le site Internet  En vous déplaçant

Je n'ai pas recherché d'information

- Avant votre visite, connaissiez-vous le service des objets trouvés ?

OUI NON Sans objet

Presse  Internet  Renseignement administratif (Allô service public, annuaires administratifs, etc.)

Lieu recevant du public  Autre

#### **VOTRE VISITE DANS NOS SERVICES : ACCUEIL PHYSIQUE**

Si vous avez effectué un déplacement dans le cadre de votre démarche:

		OUI	NON	Sans objet
1	Avez-vous attendu avant d'être reçu(e)?			
2	Les délais d'attente vous ont-ils satisfait?			
3	Avez-vous attendu dans de bonnes conditions?			
4	Avez-vous été reçu(e) avec courtoisie ?			
5	Avez-vous trouvé facilement l'adresse?			
6	Avez-vous trouvé facilement nos horaires d'ouverture ?			
7	Nos horaires d'ouverture vous conviennent-ils ?			
8	Avez-vous été bien orienté(e) ?			
9	Avez-vous été informé(e) dans des termes compréhensibles?			

- Avez-vous des suggestions pour améliorer notre accueil ?

#### **FACILITER L'ACCES AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE**

Si vous avez effectué un déplacement dans le cadre de votre démarche:

		OUI	NON	Sans objet
10	Avez-vous facilement trouvé la place réservée aux personnes handicapées ?			
11	Les conditions d'accès au bâtiment sont-elles adaptées?			
12	Les conditions d'accès au service des objets trouvés sont-elles adaptées?			

- Avez-vous des suggestions d'amélioration?

Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à l'amélioration de la qualité de notre accueil.

### **LES DROITS DE GARDE**

		OUI	NON	Sans objet
13	Avez-vous été informé(e) de la perception de droits de garde pour la restitution de votre objet ?			
14	L'information relative à la perception de droits de garde vous paraît-elle claire et complète ?			

Avez-vous des suggestions d'amélioration?

### **NOTRE ACCUEIL TELEPHONIQUE**

*Si vous avez eu un contact téléphonique avec le service des objets trouvés:*

		OUI	NON	Sans objet
15	Avez-vous pu joindre le service facilement ?			
16	Avez-vous trouvé facilement nos coordonnées téléphoniques ?			
17	Nos horaires d'ouverture téléphonique vous conviennent-ils ?			
18	Avez-vous été accueilli(e) avec courtoisie ?			
19	La personne qui vous a répondu s'est-elle clairement présentée ?			
20	A-t-elle bien compris votre demande ?			

Avez-vous des suggestions pour améliorer notre accueil téléphonique?

### **NOTRE SITE INTERNET**

*Si vous avez cherché à obtenir des informations en consultant le site Internet du service des objets trouvés:*

		OUI	NON	Sans objet
21	Avez-vous pu accéder facilement au site Internet des objets trouvés?			
22	Notre site Internet a-t-il facilité votre démarche?			

Avez-vous des suggestions pour améliorer notre site Internet?

### **AUTRES CONTACTS**

*Si vous avez cherché à contacter le service des objets trouvés par messagerie électronique ou en ligne*

		OUI	NON	Sans objet
23	Avez-vous trouvé facilement le formulaire électronique pour nous contacter ?			
24	Connaissez-vous la démarche en ligne de déclaration d'objet(s) perdu(s) sur le site « mon.service-public.fr »?			

Avez-vous des suggestions d'amélioration?

**Nous vous remercions de votre confiance et de votre participation à l'amélioration de la qualité de notre accueil.**