

Synthèse des enquêtes de satisfaction 2018

Service des architectes de sécurité (SAS)



Bilan des enquêtes de satisfaction SAS - octobre 2018 **(Service des architectes de sécurité)**

Les enquêtes de satisfaction, dont le modèle est disponible en annexe, ont été distribuées aux usagers lors des consultations proposées par les architectes de sécurité de la DTPP tous les mardis après-midi. L'accueil se fait dans les locaux au 12-14 Quai de Gesvres.

Les usagers du service sont uniquement un public de professionnels, porteurs de projets touchant à la sécurité bâtementaire.

Pour mémoire en 2017, environ 12 500 personnes ont été reçues en consultation le mardi, chiffre stable par rapport à 2016 (12 588).

60 personnes ont accepté de se prêter à l'exercice.

Accueil sur le site internet pour la réception du service des architectes de sécurité				
Satisfaction		60 %		
Insatisfaction		40 %		
		Nombre d'enquêtes	OUI	NON
A1	Avez-vous trouvé sur le site Internet les informations nécessaires pour préparer votre visite ?	58	53 %	47 %
A2	La liste des pièces à présenter lors de votre visite vous semble-t-elle claire et efficace ?	58	67 %	33 %

Commentaires – plan d'action :

Le service internet a été remis en place depuis fin octobre.

Conditions d'accès à la consultation SAS (Site Gesvres)				
Satisfaction		50 %		
Insatisfaction		50 %		
Questions		Nombre d'enquêtes	OUI	NON
B1	Les conditions d'accès aux personnes en situation de handicap sont-elles satisfaisantes ?	37	38 %	62 %
B2	Avez-vous attendu dans les locaux de la préfecture de police dans de bonnes conditions ?	66	24 %	76 %
B3	Les délais d'attente sont-ils satisfaisants ?	64	72 %	28 %
B5	Avez-vous pris votre rendez-vous par internet ?	63	22 %	78 %
B6	Ce service vous semble-t-il adapté ?	57	63 %	37 %

Commentaires – plan d'action :

La salle d'attente habituelle a été temporairement inaccessible en raison de travaux au 1^{ère} étage et au Rez-de-Chaussée.

Les usagers du SAS peuvent à nouveau utiliser la salle d'attente depuis début Novembre.

Il est prévu en 2019 de mettre en place une insonorisation de la salle Dubret ainsi que de refaire l'éclairage.

Traitement de votre demande				
Satisfaction		93 %		
Insatisfaction		7 %		
Questions		Nombre d'enquêtes	OUI	NON
C1	Avez-vous été clairement informé de l'identité et de la fonction de la personne qui vous a reçu ?	67	88 %	12 %
C2	Avez-vous reçu des informations claires et précises sur votre dossier ?	67	96 %	4 %
C3	L'entretien avec l'architecte de sécurité a-t-il été utile pour l'évolution de votre dossier ?	68	94 %	6 %

Commentaires – plan d'action :

Résultats très satisfaisants.

A VOTRE ECOUTE POUR PROGRESSER

SERVICE DES ARCHITECTES DE SECURITE DE LA PREFECTURE DE POLICE

Dans le cadre de la démarche qualité, merci de répondre à ce questionnaire de satisfaction et de le retourner à Equipe Qualité, SG/DTPP, 12 quai de Gesvres, 75004 Paris

pp-dtpp-usagers@interieur.gouv.fr

ACCUEIL DU PUBLIC LE MARDI : inscriptions entre 15H30 et 16H45, réception à compter de 16h00

Mettre une croix dans la case correspondant à votre appréciation

A L'ACCUEIL SUR LE SITE INTERNET POUR LA RÉCEPTION AU SERVICE DES ARCHITECTES DE SÉCURITÉ				
		OUI	NON	Sans objet
A1	Avez-vous trouvé sur le site internet les informations nécessaires pour préparer votre visite ?			
A2	La liste des pièces à présenter lors de votre visite vous semble-t-elle claire et efficace ?			
A3	Avez-vous des suggestions pour améliorer notre site internet?			
B CONDITIONS D'ACCÈS À LA CONSULTATION DES ARCHITECTES DE SÉCURITÉ				
		OUI	NON	Sans objet
B1	Les conditions d'accès des personnes en situation de handicap sont-elles satisfaisantes ?			
B2	Avez-vous attendu dans les locaux de la préfecture de police dans de bonnes conditions ?			
B3	Après avoir rempli la fiche de visite, les délais d'attente sont-ils satisfaisants ?			
B4	Avez-vous des suggestions pour améliorer les conditions d'accueil et d'attente?			
B5	Avez-vous pris votre rendez-vous par Internet?			
B6	Ce service vous semble-t-il adapté ?			
C LE TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE PAR LE SERVICE DES ARCHITECTES DE SÉCURITÉ				
		OUI	NON	Sans objet
C1	Avez-vous été clairement informé de l'identité et de la fonction de la personne qui vous a reçu ?			
C2	Avez-vous reçu des informations claires et précises sur votre dossier ?			
C3	L'entretien avec l'architecte de sécurité a-t-il été utile pour l'évolution de votre dossier ?			
C4	Avez-vous des suggestions pour améliorer la qualité de l'accueil technique qui vous a été réservé?			

D	Si vous souhaitez être destinataire du bilan de cette enquête, merci d'indiquer votre adresse mail ci-dessous. Cette adresse mail sera également utilisée pour vous faire parvenir nos futurs questionnaires de satisfaction en ligne.	
	<i>Mail :</i>	
E	SUGGESTIONS LIBRES	<i>Nom :</i>
		<i>Signature :</i>
		<i>Date :</i>

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