

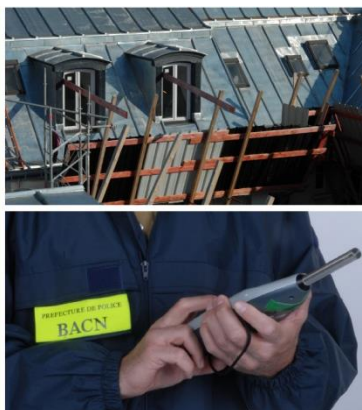


## Qualipref 2.0

Synthèse des enquêtes de satisfaction 2017

Accueil du public à la consultation des architectes de sécurité

DIRECTION DES TRANSPORTS  
ET DE LA PROTECTION DU PUBLIC



## Bilan des enquêtes de satisfaction SAS – avril mai 2017 (Service des architectes de sécurité)

Les enquêtes de satisfaction, dont le modèle est disponible en annexe, sont 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 Quai de Gesvres.

Il s'agit d'un public de professionnels, porteurs de projets touchant à la sécurité bâtementaire. Pour mémoire en 2015, plus de 13 170 personnes ont ainsi été reçues en consultation le mardi, soit près de 1 098 par mois.

Lors de la campagne d'enquêtes 2016, 60 personnes ont accepté de se prêter à l'exercice.

<b>Accueil sur le site internet pour la réception du service des architectes de sécurité</b>					
<b>Satisfaction</b>		<b>76,54 %</b>			
<b>Non</b>		<b>23,46 %</b>			
		dossiers	OUI	NON	
<b>A1</b>	Avez-vous trouvé sur le site Internet les informations nécessaires pour préparer votre visite ?	50	<b>76,00 %</b>	<b>24,00 %</b> (12 dossiers)	☹
<b>A2</b>	La liste des pièces à présenter lors de votre visite vous semble-t-elle claire et efficace ?	48	<b>77,08 %</b>	<b>22,92 %</b> (11 dossiers)	☹

Commentaires – plan d'action :

<b>Conditions d'accès à la consultation SAS (Site Gesvres)</b>					
<b>Satisfaction</b>		<b>81,97%</b>			
<b>Non</b>		<b>18,03 %</b>			
		Dossiers	OUI	NON	
<b>Remarque :</b> la question B4 ne mesure pas directement la qualité du service rendu, elle sonde au contraire les usagers en vue d'une nouvelle organisation. Les moyennes ci-dessus ne tiennent donc pas compte de ce résultat dans l'évaluation de la satisfaction des usagers.					
<b>B1</b>	Les conditions d'accès aux personnes en situation de handicap sont-elles satisfaisantes ?	20	<b>80,00%</b>	<b>20,00 %</b> (14 dossiers)	😊
<b>B2</b>	Avez-vous attendu dans les locaux de la préfecture de police dans de bonnes conditions ?	55	<b>78,18 %</b>	<b>21,82 %</b> (12 dossiers)	😊
<b>B3</b>	Les délais d'attente sont-ils satisfaisants ?	51	<b>90,20 %</b>	<b>9,80 %</b> (5 dossiers)	😊
	Avez-vous pris votre rendez-vous par internet ?	56	<b>69,65 %</b>	<b>30,35%</b> (2 dossiers)	☹
	Ce service vous semble-t-il adapté ?	49	<b>91,84%</b>	<b>8,16 %</b> (4 dossiers)	😊

Commentaires – plan d'action :

<b>Traitement de votre demande</b>					
<b>Satisfaction</b>		<b>92,39 %</b>			
<b>Non</b>		<b>7,61 %</b>			
		dossiers	OUI	NON	
<b>C1</b>	Avez-vous été clairement informé de l'identité et de la fonction de la personne qui vous a reçu ?	53	<b>81,13 %</b>	<b>18,87 %</b> (10 dossiers)	😊
<b>C2</b>	Avez-vous reçu des informations claires et précises sur votre dossier ?	56	<b>98,21 %</b>	<b>1,79 %</b> (1 dossier)	😊
<b>C3</b>	L'entretien avec l'architecte de sécurité a-t-il été utile pour l'évolution de votre dossier ?	46	<b>97,83 %</b>	<b>2,17 %</b> (1 dossiers)	😊

Commentaires – plan d'action :

## Annexe 1

### A VOTRE ECOUTE POUR PROGRESSER

SERVICE DES ARCHITECTES DE SECURITE DE LA PREFECTURE DE POLICE

DTPP - 12 Quai de Gesvres 75004 PARIS

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

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	Souhaiteriez-vous qu'un rendez-vous puisse être préalablement fixé ?			
B9	Avez-vous des suggestions pour améliorer les conditions d'accueil et d'attente?			

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	SUGGESTIONS LIBRES	Nom :
		Signature :
		Date :

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