



Qualipref 2.0

Synthèse des enquêtes de satisfaction 2017

Bureau de la prévention et de la protection sanitaires (BPPS)

DIRECTION DES TRANSPORTS
ET DE LA PROTECTION DU PUBLIC



Bilan des enquêtes de satisfaction BPPS – avril mai 2017

- Les enquêtes de satisfaction ont été réalisées au bureau de la prévention et de la protection sanitaires, au guichet des Licences, situé au **12-14 quai de Gesvres, 75004 Paris**, sur une période de 5 semaines entre avril et mai 2017.
- **115 usagers** ont accepté de se prêter à l'exercice.
Pour mémoire, le bureau accueille un public composé exclusivement de **professionnels**, à hauteur d'environ 600 personnes par mois. Plus de la moitié d'entre elles effectue des démarches spécifiquement liées aux licences, les autres se déplacent pour des renseignements.
- Le formulaire d'enquête ayant servi de support à la campagne 2017 est disponible en annexe 1 du présent document.

Cadre de la démarche auprès du BPPS

Cadre de votre démarche auprès de la préfecture de police

Domaine de recherche	Dossiers considérés	%
Licence débit de boissons	56	62,22 %
Licence restaurant	40	44,44 %
Licence vente à emporter	19	21,11%
<i>Au moins 2 des 3 items ci-dessus</i>	<i>6</i>	<i>5,21 %</i>
Débit de boisson temporaire	0	/
Autre	0	/
Non renseigné	0	0,00 %

Au cours de votre démarche, vous avez recherché des informations

Type de recherche	Dossiers considérés	%
Par téléphone	35	38,89 %
Par courrier	0	0,00 %
Par courriel	1	1,11 %
Sur Internet	38	42,22 %
En vous déplaçant	29	32,22 %
<i>Au moins 2 situations parmi les 5 propositions ci-dessus</i>	<i>15</i>	<i>13,04 %</i>
Je n'ai pas cherché d'information	13	14,44 %
Non renseigné	12	/

Votre visite dans notre site : accueil physique					
Satisfaction		93,0 %			
Insatisfaction		7,00 %			
Remarque : le « oui » exprimé à la question n°1 témoigne d'une forme d'insatisfaction de l'utilisateur, aussi les moyennes ci-dessus tiennent compte de cette nuance.		dossiers	OUI	NON	
1	Avez-vous attendu avant d'être reçu(e)?	107	49,53 % (53 dossiers)	50,47 % (54 dossiers)	☹️
1a	Si oui, moins de 15 minutes ?		81,13 % (43 dossiers)		
1b	Entre 15 et 30 minutes ?		11,32 % (6 dossiers)		
1c	Plus de 30 minutes ?		7,55 % (4 dossiers)		
2	Les délais d'attente vous ont-ils satisfait?	103	98,06 % (101 dossiers)	1,94 % (2 dossiers)	😊
3	Avez-vous attendu dans de bonnes conditions?	95	98,95 % (94 dossiers)	1,05 % (1 dossier)	😊
4	Avez-vous été reçu(e) avec courtoisie ?	110	100 %	/	😊
5	Avez-vous trouvé facilement l'adresse?	110	97,27 % (107 dossiers)	6,42 % (3 dossiers)	😊
6	Avez-vous trouvé facilement nos horaires d'ouverture ?	109	93,58 % (102 dossiers)	6,42 % (7 dossiers)	😊
7	Nos horaires d'ouverture vous conviennent-ils ?	105	93,33 % (98 dossiers)	6,67 % (7 dossiers)	😊
8	Avez-vous été bien orienté(e) ?	107	100 %	/	😊
9	Avez-vous été informé(e) dans des termes compréhensibles?	109	100 %	/	😊
10	Avez-vous été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité ?	108	99,07 % (107 dossiers)	0,93% (1 dossier)	😊

Commentaires – Plan d'action

Le service se félicite de ces bons résultats, qu'il tentera d'améliorer encore l'an prochain.

Accès des personnes à mobilité réduite (Site Gesvres)					
Satisfaction		92,6 %			
Insatisfaction		7,40 %			
		dossiers	OUI	NON	
11	Avez-vous facilement trouvé la place réservée aux personnes handicapées ?	9	77,78 % (7 dossiers)	22,22 % (2 dossiers)	☹️
12	Les conditions d'accès au bâtiment sont-elles adaptées ?	34	100 %	/	😊
13	Les conditions d'accès au bureau sont-elles adaptées ?	33	100 %	/	😊

Commentaires – Plan d’action

Le signalement de la place réservée aux PMR est de la compétence de la mairie de Paris. Cela sera signalé aux services de la mairie compétents afin que la place soit mieux matérialisée et indiquée.

Traitement de votre demande					
Satisfaction		96,6 %			
Insatisfaction		3,4 %			
		dossiers	OUI	NON	
14	Le nom de la personne en charge de votre demande vous a-t-il été clairement indiqué ?	87	93,10 % (81 dossiers)	6,90 % (6 dossiers)	😊
15	Avez-vous été informé(e) du délai prévisionnel de traitement de votre demande ?	77	96,10 % (74 dossiers)	3,90 % (3 dossiers)	😊
16	Si votre dossier était incomplet, avez-vous reçu la liste des pièces manquantes rapidement ?	43	100 % (43 dossiers)	0,00 %	😊
17	Les courriers ou courriels que vous avez reçus sont-ils clairs ?	38	97,37 % (37 dossiers)	2,78 % (1 dossier)	😊

Commentaires - Plan d’action

Le service se félicite de ces bons résultats, qu’il tentera d’améliorer encore l’an prochain.

Accueil téléphonique					
Satisfaction		97,34 %			
Insatisfaction		2,66 %			
		dossiers	OUI	NON	
18	Avez-vous pu joindre le service facilement ?	69	94,20% (65 dossiers)	5,80% (4 dossiers)	😊
19	Avez-vous trouvé facilement nos coordonnées téléphoniques ?	70	95,71% (67 dossiers)	4,29 % (3 dossiers)	😊
20	Nos horaires d’ouverture téléphonique vous conviennent-ils ?	63	100%	/	😊
21	Avez-vous été accueilli(e) avec courtoisie ?	70	100%	/	😊
22	La personne qui vous a répondu s’est-elle clairement présentée ?	68	95,59% (65 dossiers)	4,41 % (3 dossiers)	😊
23	A-t-elle bien compris votre demande ?	69	98,55% (68 dossiers)	1,45 % (1 dossier)	😊

Commentaires - Plan d’action

Le service se félicite de ces bons résultats, qu’il tentera d’améliorer encore l’an prochain.

Site internet					
Satisfaction			94,69 %		
Insatisfaction			5,31 %		
		dossiers	OUI	NON	
24	Avez-vous facilement trouvé l'adresse de notre site Internet ?	69	95,65 % (66 dossiers)	4,35%	😊
25	Le site est-il clair, s'y repère-t-on facilement?	64	92,19 % (59 dossiers)	7,81 %	
26	Avez-vous trouvé des réponses à vos questions?	65	95,38 % (62 dossiers)	4,62 %	😊
27	Notre site Internet a-t-il facilité votre démarche?	67	95,52 % (64 dossiers)	4,48 %	😊

Commentaires - Plan d'action

Des efforts sont encore à réaliser sur le site internet, afin que celui-ci soit plus clair.

A VOTRE ÉCOUTE POUR PROGRESSER

Préfecture de police BUREAU DE LA PREVENTION ET DE LA PROTECTION SANITAIRES Pôle licences et débits de boissons

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

pp-dtpp-qualipref@interieur.gouv.fr

1 Dans quel domaine avez-vous engagé une démarche auprès de la préfecture de police ?

- Licence de débit de boissons Licence Restaurant Licence de vente à emporter
 Débit de boissons temporaire Autre

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

- Par téléphone Par courrier Par courriel Sur le site Internet En vous déplaçant
 Je n'ai pas cherché d'information

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) ?			
	<i>Ja</i> Si oui : moins de 15 minutes ?			
	<i>Ib</i> Entre 15 et 30 minutes ?			
	<i>Ic</i> Plus de 30 minutes ?			
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 ?			
10	Avez-vous été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité ?			

Avez-vous des suggestions pour améliorer notre accueil ?

FACILITER L'ACCES AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE

Si vous avez effectué un déplacement sur le site Quai de Gesvres dans le cadre de votre démarche

		OUI	NON	Sans objet
11	Avez-vous facilement trouvé une place réservée aux personnes handicapées ?			
12	Les conditions d'accès au bâtiment sont-elles adaptées ?			
13	Les conditions d'accès au guichet 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.

LE TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE

		OUI	NON	Sans objet
14	Le nom de la personne en charge de votre demande vous a-t-il été clairement indiqué ?			
15	Avez-vous été informé(e) du délai prévisionnel de traitement de votre demande ?			
16	Si votre dossier était incomplet, avez-vous reçu rapidement la liste des pièces manquantes ?			
17	Les courriers ou courriels que vous avez reçus sont-ils clairs ?			

Avez-vous des suggestions pour améliorer le traitement de votre demande ?

NOTRE ACCUEIL TELEPHONIQUE

Si vous avez eu un contact téléphonique avec la préfecture de police :

		OUI	NON	Sans objet
18	Avez-vous pu joindre le service facilement ?			
19	Avez-vous trouvé facilement nos coordonnées téléphoniques ?			
20	Nos horaires d'ouverture téléphonique vous conviennent-ils ?			
21	Avez-vous été accueilli(e) avec courtoisie ?			
22	La personne qui vous a répondu s'est-elle clairement présentée ?			
23	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 de la préfecture de police :

		OUI	NON	Sans objet
24	Avez-vous facilement trouvé l'adresse de notre site Internet ?			
25	Le site est-il clair, s'y repère-t-on facilement ?			
26	Avez-vous trouvé des réponses à vos questions ?			
27	Notre site Internet a-t-il facilité votre démarche ?			

Avez-vous des suggestions pour améliorer notre site Internet ?

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