

## **LABEL MARIANNE**

***Enquête de satisfaction du 07 janvier au 18 février 2019***

***Prolongée jusqu'au 18 mars 2019***

***Synthèse des résultats***

### ***Préambule***

Au terme de l'enquête de satisfaction réalisée à la DEAL Martinique sur 6 semaines puis prolongée de 4 semaines, seuls 18 questionnaires ont été restitués par le service de l'accueil, en charge de les proposer aux visiteurs.

Ce nombre s'avère relativement faible au regard de la durée de l'enquête, soit 10 semaines, et du nombre minimum de visiteurs reçus par jour à la DEAL, pour mémoire, une cinquantaine.

Il est à noter que cette période d'enquête a été marquée par l'absence imprévue d'un des chargés d'accueil. Le seul agent d'accueil n'a pas pu consacrer autant de temps à l'information des visiteurs sur l'enquête en cours.

Pour rappel, au cours des enquêtes réalisées précédemment :

- 76 questionnaires avaient été complétés en 2016 ;
- 55 questionnaires en 2017.

Une participation continuellement en baisse et qui pousse la DEAL à rédéfinir de nouvelles modalités de réalisation de cette enquête.

# Analyse des résultats

## ***I. Qui sont nos visiteurs ?***

Sur l'échantillon analysé :

- 72% des personnes sondées sont de sexe masculin.
- 50 % sont des particuliers et 33 % des professionnels.
- 72 % des visites sont liées aux transports et aux déplacements et 28 % concernent le domaine de l'habitat et du logement ; les autres domaines ne sont pas mentionnés.

Ce qui est cohérent, puisqu'il faut rappeler que les services SLVD et STMS sont ceux qui reçoivent le plus d'utilisateurs.

## ***II. La qualité de l'information mise à disposition***

- 17 % des utilisateurs ont choisi de consulter le site internet de la DEAL et 33 % des utilisateurs ont utilisé un autre moyen afin d'obtenir les informations relatives aux modalités de prise de contact (adresse, horaires...).
- 89 % des utilisateurs ont obtenu les informations recherchées.
- 72 % ont trouvé que l'information donnée était claire et complète.
- 89 % ont localisé facilement les bâtiments de la DEAL.

## ***III. L'accueil physique et téléphonique***

Concernant l'accueil physique :

- 100 % des personnes interrogées déclarent avoir été accueillies avec courtoisie ;
- 100 % ont été orientées vers le bon interlocuteur ;
- 100 % ont obtenus les informations nécessaires au traitement de leur demande.

Par ailleurs,

- 78 % trouvent nos espaces d'accueil et d'attente pratiques et confortables ;
- 78 % pensent que nos horaires sont adaptés ;
- 22 % de sondés savaient qu'un bureau est mis à disposition des personnes à mobilité réduite dans les locaux de la DEAL.

Pour ce qui concerne l'accueil téléphonique :

- 50 % ont déjà contacté un service de la DEAL ;
- 44 % ont composé le numéro du standard;
- 33 % ont eu plus d'un interlocuteur en ligne avant d'avoir le bon correspondant ;
- 67 % ont déclaré que leur interlocuteur s'était présenté et avait répondu avec courtoisie ;
- 61 % affirment avoir obtenu les renseignements nécessaires au traitement de leur demande.

#### ***IV. La clarté de nos courriers ou courriels***

- 22 % des sondés ont reçu un courrier ou un courriel au cours des 6 derniers mois ;
- 22 % déclarent en avoir facilement compris le contenu.

#### ***V. Suggestions/réclamations***

Dans une optique d'amélioration de notre information auprès des usagers, nous leur demandons de nous faire part de leurs suggestions :

- 89 % ne se sont pas prononcés. Toutefois 6 % ont eu des difficultés à trouver une place de parking et 6 % ont proposé d'étendre les horaires de réception du service transport.

#### **Les leviers d'amélioration**

Il s'avère nécessaire de revoir le fond et la forme de l'enquête :

- réduire le nombre de questions / les reformuler ;
- prévoir un agent pour promouvoir l'enquête auprès des usagers