

## PREFET DU VAL-DE-MARNE

### DIRECTION DÉPARTEMENTALE DE LA COHÉSION SOCIALE Direction

Créteil, le

Affaire suivie par : Marie Chichet  
Tèl : 01.45.17.72.73  
Mèl : [marie.chichet@val-de-marne.gouv.fr](mailto:marie.chichet@val-de-marne.gouv.fr)

**Objet** : Résultats de l'enquête de satisfaction des usagers menée en décembre 2018

L'engagement n° 10 du référentiel Marianne prévoit une évaluation de la satisfaction des usagers par le biais d'une enquête à minima une fois par an dont les résultats sont portés à la connaissance du public par publication sur internet, affichage dans les locaux et transmission aux répondants qui en ont exprimés le souhait.

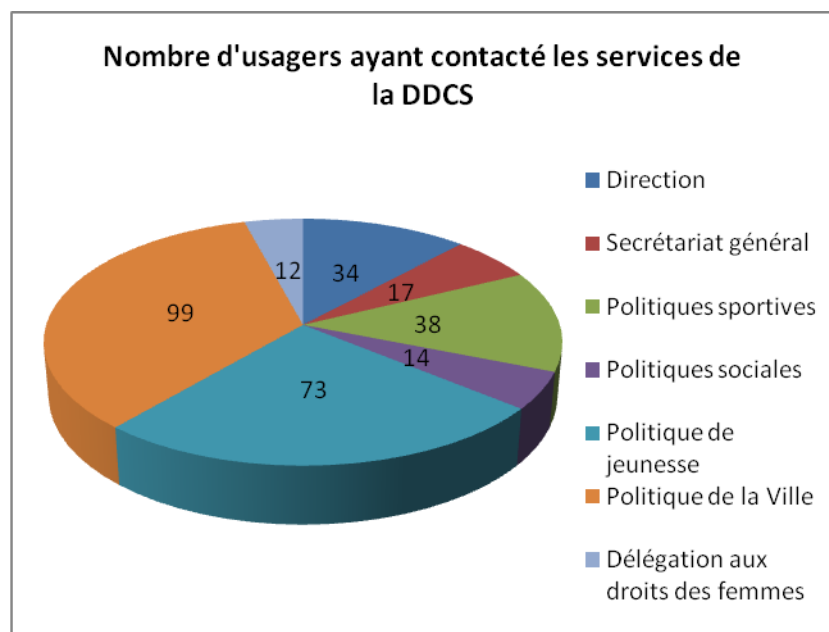
#### 1. Les conditions de l'enquête

L'enquête s'est présentée sous format électronique via un formulaire en ligne (Google form). Elle a été communiquée aux différents partenaires de la DDCS le 11 décembre 2018 et clôturée le 11 janvier 2019. Une relance avait été effectuée en date du 28 décembre 2018. Cela a permis de recevoir 164 réponses sur 1050 destinataires soit un taux de réponse s'élevant à 15,6 % contre 8,2 % l'an dernier.

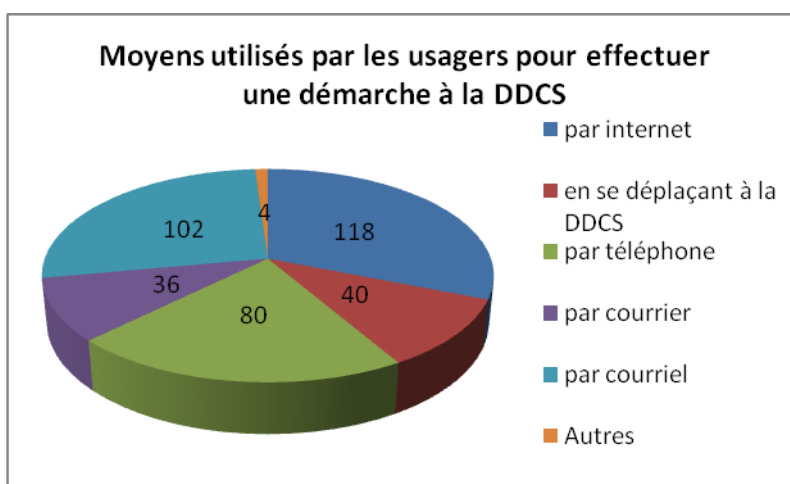
Il s'agissait d'un nouveau modèle d'enquête adapté aux engagements de la dernière version du référentiel de septembre 2016 et conforme aux recommandations de la Direction interministérielle de la transformation publique (DITP).

#### 2. D'une manière générale

Au cours de l'année 2018, les répondants ont affirmé avoir été plus souvent en relation avec les services de la politique de la ville et des politiques de jeunesse.

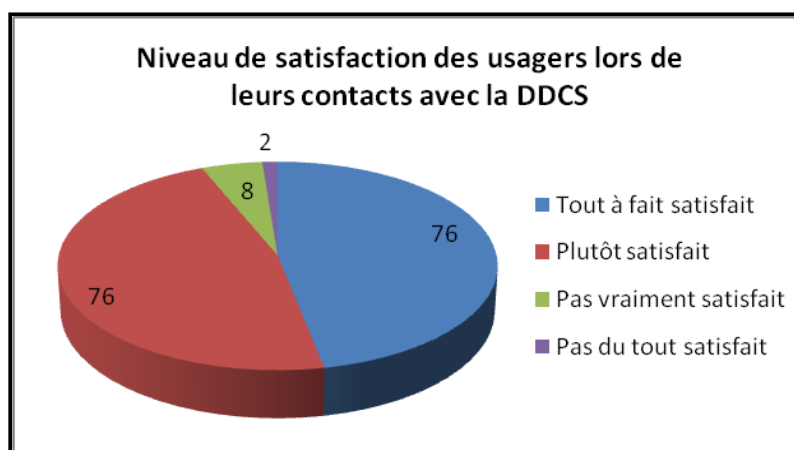


Les usagers ont effectué leur démarche pour la plupart par des moyens électroniques (internet et courriel).



### 3. La satisfaction globale des usagers

Globalement, les usagers sont satisfaits des contacts qu'ils ont eu avec les agents de la DDCS au cours de la réalisation de leur démarche (engagement 10).



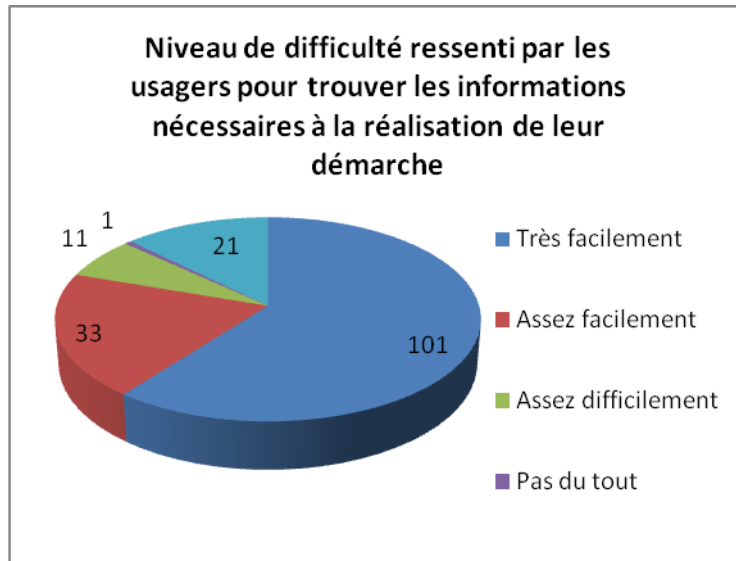
Les usagers insatisfaits disposaient d'un espace pour préciser leur éventuelle difficulté rencontrée. Les *verbatim* sont les suivants :

- « Interlocuteur très bien mais énorme baisse des aides financières pour les clubs et les comités ;
- Réponse inappropriée ;
- Temps de réactivité ;
- Difficultés rencontrées : \* se repérer dans les dispositifs proposés \* se repérer dans les fonctions de nos interlocuteurs \* changement des interfaces de saisie Internet et des calendriers de dépôts et de bilan des dossiers \* tentative vaine de contacter nos interlocuteurs par téléphone ;
- La DDCS 94 ne devrait pas se limiter à subventionner seulement les projets en faveur des populations défavorisées ;
- Impossible de joindre un agent en mesure de répondre aux questions de réglementation ;
- Bonjour, L'interface internet n'est pas toujours très clair, trop de codes couleurs de signes lors des déclarations ;
- Changement de la procédure de demande de subventions ;
- Difficile d'être informé sur les possibilités de financements ;
- En fin d'année 2018 il ne nous a pas été possible de rencontrer les personnes concernées, malgré nos demandes ;
- 5000 euros annoncés avant le 28 décembre, rien sur le compte .... l'asso envisage de suspendre faute de ces versements et 1300 euros de dette envers des bénévoles qui ne peuvent plus faire d'avance ;

- *Problème avec le serveur pour établir la demande de subvention.* »

#### 4. S'informer avant de réaliser une démarche à la DDCS

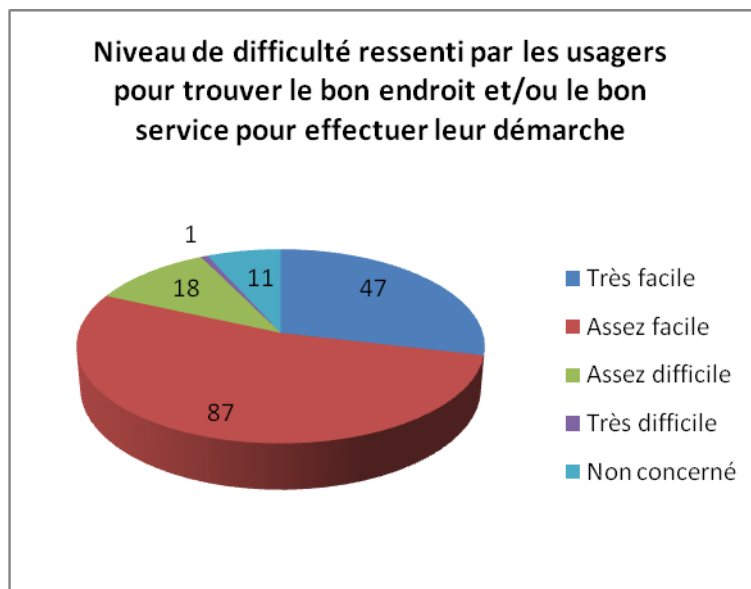
Les usagers ont déclaré avoir trouvé facilement l'information nécessaire à la réalisation leur démarche (engagement 1).



La recherche d'informations préalables se fait par internet pour 53 % des répondants, par téléphone pour 34 % des répondants et par d'autres moyens (déplacement à l'accueil, réseaux, sociaux, lors d'un rendez-vous) pour 13 % des répondants.

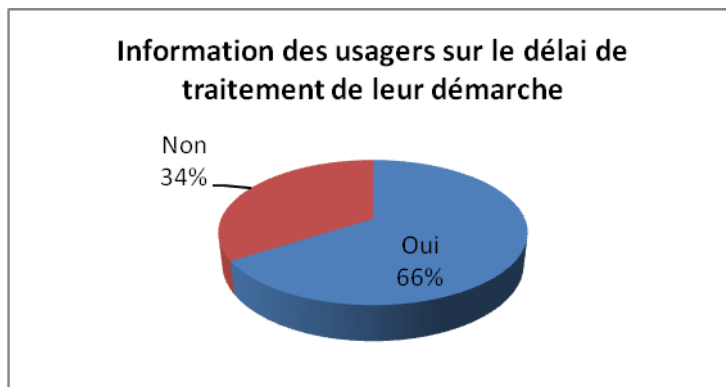
#### 5. Réaliser une démarche à la DDCS

Les répondants ont déclaré pour la majorité avoir trouvé assez facilement le bon endroit ou le bon service pour réaliser leur démarche (engagement 3).



Les usagers ont déclaré à 95 % être satisfaits des conditions de leur prise en charge par les agents de la DDCS (courtoisie, professionnalisme, délai d'attente, confort des locaux), (engagement 4).

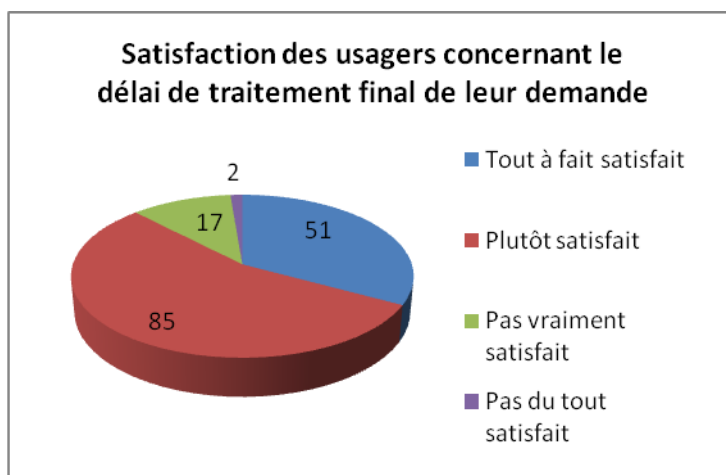
Cependant, il apparaît que les délais de traitement ne sont pas systématiquement communiqués (engagement 8).



Les usagers, qui se sont présentés à l'accueil de la DDCS, ont déclaré pour 97 % d'entre eux avoir été pris en charge immédiatement par l'agent d'accueil et pour 94 % avoir été orienté vers le bon interlocuteur. L'identité de leur interlocuteur avait été communiquée pour 87 % des usagers et ils ont déclaré à 99 % avoir été accueillis avec courtoisie (engagement 8).

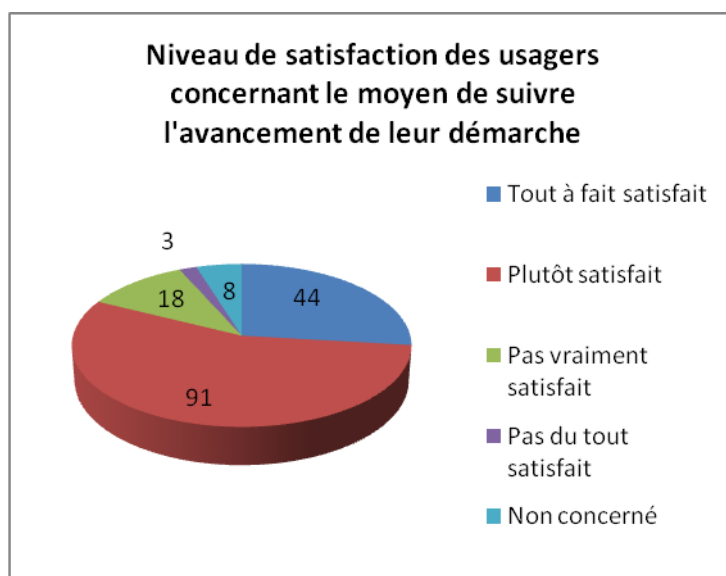
Les personnes à mobilité réduite ont déclaré à 99 % avoir pu accomplir l'ensemble de leur démarche lors de leur venue à la DDCS.

En conclusion, les répondants semblent plutôt satisfaits du délai de traitement de leur demande.

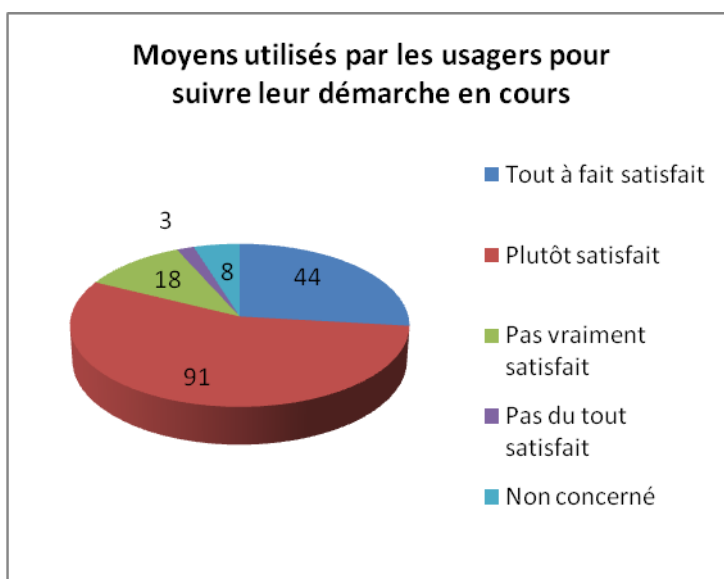


## 6. La satisfaction des usagers dans le cadre du suivi de leur dossiers

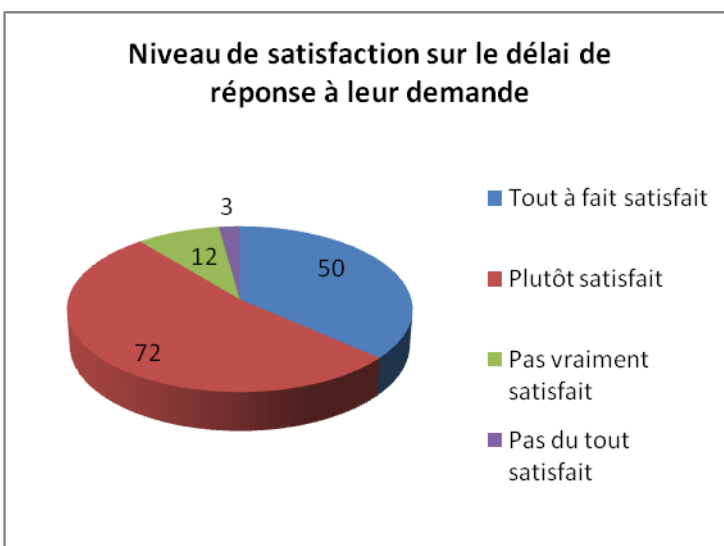
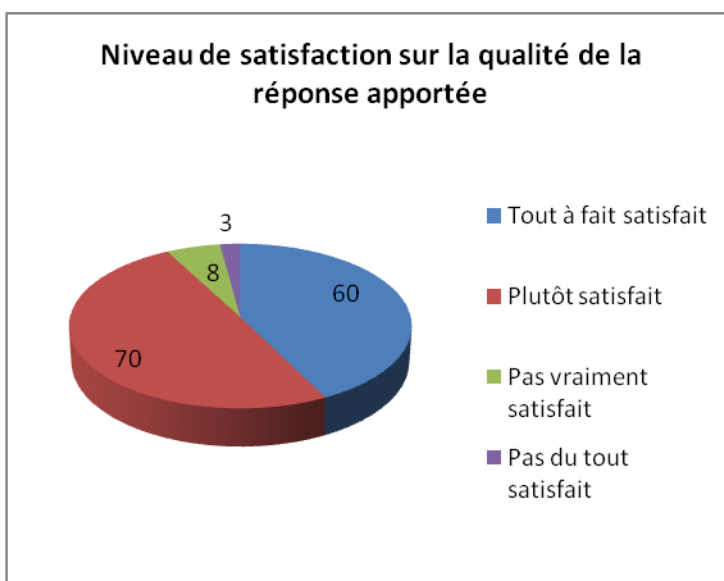
D'une manière générale les répondants sont plutôt satisfaits du moyen de suivre l'avancement de leur démarche.



Pendant le traitement de leur dossier, 59 % des usagers ont demandé des précisions au service de la DDCS concerné. Ils ont effectué cette demande essentiellement par courriel ou par téléphone. (engagement 7).



La qualité de la réponse apportée a plutôt satisfait les demandeurs ainsi que le délai de réponses.



Seulement 2 % des répondants ont déposé une réclamation et 2 autres % y ont pensé mais ont renoncé à la déposer. Les réponses aux réclamations ont été jugées satisfaisantes par 71 % des répondants (engagement 7).

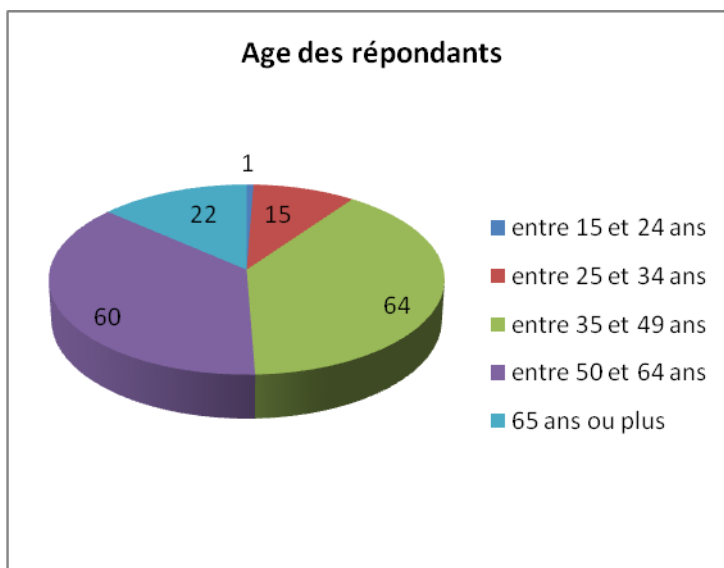
Certains répondants ont transmis des suggestions d'amélioration, retranscrite sous forme de *verbatim* :

- « Un organigramme des différents services sur le site internet ;
- Mobilisation pour sauver les aides pour les clubs et les comités ;
- Pas vraiment préoccupé par les contraintes associatives ;
- Logiciel de gestion des agréments service civique ;
- Retravailler le site pour une accessibilité plus simple aux onglets recherchés ;
- Il s'agirait plutôt d'améliorer le suivi des dossiers et d'acter les notifications par mail ou courrier : le point le plus difficile pour nous a été de démarrer les projets sans aucune idée des subventions obtenues et des dates de versement ;
- Il serait bien d'avoir une réponse précise à une demande précise au téléphone pour savoir s'il est utile ou non de se déplacer ;
- Continuez à rester joignable téléphoniquement svp. Merci ;
- Espace d'accueil très réduit ;
- Peut-être un raccourcissement des délais de dépôt des dossiers avant commissions qui sont la plupart du temps difficiles à tenir (commission pour l'emploi des enfants du spectacle, par exemple : une seule commission par mois avec dépôt 1 mois avant...) ;
- Nous souhaitons de temps à autre rencontrer les personnes en charge des dossiers des associations afin de mieux faire connaissance et partager les expériences ;
- S'occuper d'autre chose que des populations défavorisées, ce n'est pas comme cela que l'on arrive à une 'cohésion' sociale ;
- RAS ;
- Que la personne au standard soit plus au clair sur les différents interlocuteurs ;
- Améliorer le temps de traitement. Mettre en place un dossier unique, trop de multiplication de dossiers de subventions. Mettre en place des conventions triennales pour les associations ;
- Mise à jour du site plus régulière, notamment de l'organigramme / résolution des dysfonctionnements de la TAM / prise en compte plus rapide des PEDT ;
- Quelques places de parking en plus ;
- Pas dans l'immédiat ;
- Découragé, tant d'investissement personnel pour création de projet et obligation de suspendre pour non remise de fond bien qu'attribuer ;
- Le délai pour le dépôt des dossiers est trop court, les informations de départ sont faites au dernier moment un peu dans la précipitation et au moment des vacances scolaires avec des délais trop courts ensuite ;
- Plus de polyvalence dans la connaissance des dossiers auprès des différents conseillers (en cas d'absence par exemple) ;
- L'unique problème rencontré tient au calendrier des commissions gérant les demandes qui ne correspond pas et ne tient pas compte des impératifs temporels des structures. Nous faisons appel régulièrement à la DDCS pour obtenir des autorisations d'emploi de mineurs pour notre compagnie de danse. Souvent la décision nous parvient alors que nous aurions dû commencer à travailler avec le dit-mineur des semaines auparavant, voire plus d'un mois dans certains cas ;
- Oui avoir les informations en amont bien avant et un délai de traitement plus important surtout quand ça tombe avec les vacances scolaires ;
- Continuez comme cela. »

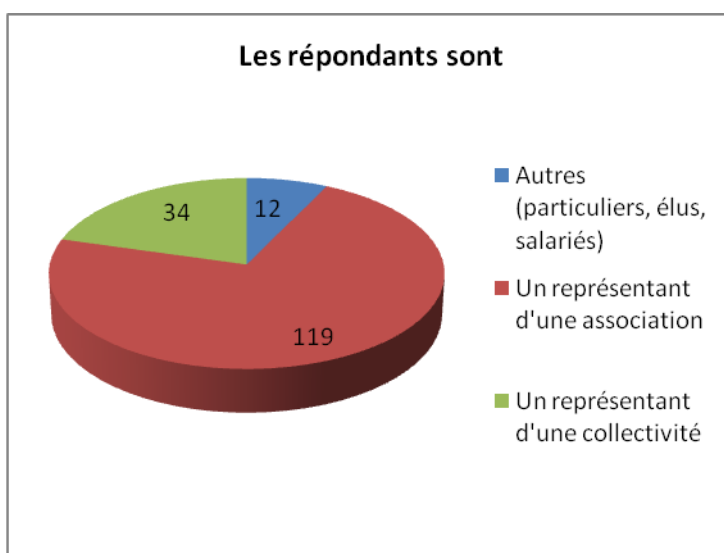
Les moyens mis à la disposition des usagers (formulaire à l'accueil et sur le site internet) pour nous faire part de leur suggestion ou réclamation ont été vus par seulement 38 % d'entre eux.

## 7. Caractéristiques des répondants

L'âge des répondants se situe principalement entre 35 et 64 ans.



Il s'agissait pour la plupart de représentant d'une association.



81 répondants ont souhaité recevoir les résultats de cette étude et ont transmis leur adresse courriel.

Une dernière question laissait la possibilité aux répondants de s'exprimer librement. Les *verbatim* sont les suivants :

- « Merci de la mobilisation des services de l'Etat pour améliorer de façon continue les réponses apportées aux attentes et besoin des groupements de citoyen.ne.s ;
- Ce questionnaire m'invite à penser que tous les efforts sont faits pour améliorer la prise en charge des demandes. C'est louable. Merci ;
- Continuer à être joignable téléphoniquement svp ;
- Rien d'autre à signaler ;
- Ras ;
- Merci ;
- Merci pour vos services, espérant qu'ils perdurent avec le gouvernement en cours et les futurs ;
- Une amélioration en direction des associations qui fonctionnent grâce aux bénévoles que nous sommes, facilitez nous la tâche à tous les niveaux. »

En termes de difficulté, il est à noter que certains usagers n'ont pas pu techniquement remplir le formulaire en ligne. Il pourrait être judicieux d'étudier la possibilité d'utiliser un autre logiciel gratuit pour la prochaine enquête.

Les résultats de l'enquête seront exploités en comité de pilotage afin d'y extraire des axes d'amélioration.