



COUR D'APPEL DE VERSAILLES

TRIBUNAL D'INSTANCE DE DREUX

ANALYSE DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2017 FAITE DANS LE CADRE DU RÉFÉRENTIEL MARIANNE

Dans le cadre de la mise en oeuvre du référentiel Marianne au sein du tribunal d'instance de Dreux, il a été procédé du 24 octobre au 21 décembre 2017 à un sondage de satisfaction sur la qualité de l'accueil auprès du public.

Des questionnaires en 10 points (cf : annexe n° 1) ont été distribués au niveau de l'accueil du tribunal et laissés à la disposition du public.

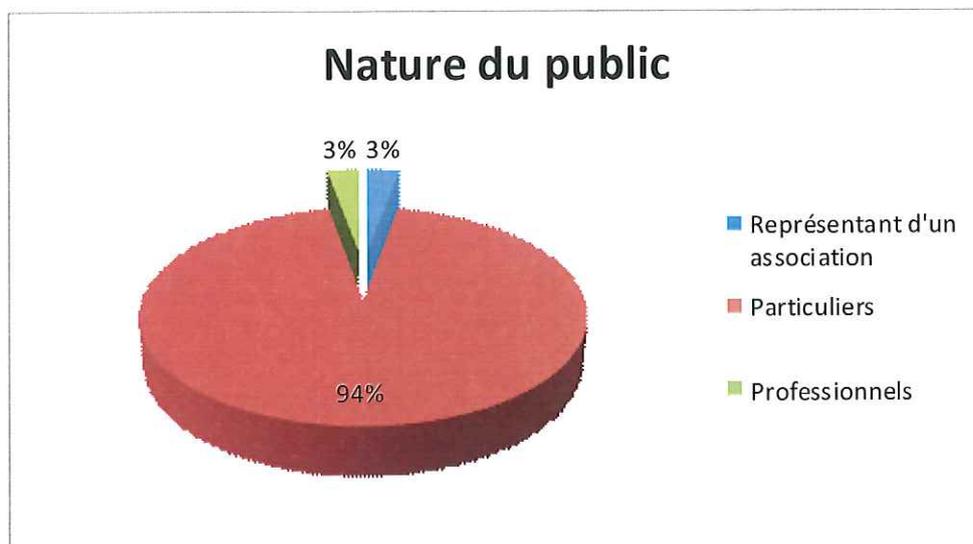
35 questionnaires ont été remplis et analysés.

80 questionnaires avaient été remplis l'année précédente mais il faut noter que le tribunal d'instance a perdu deux compétences importantes cette année :

- le tribunal de police ne siège plus à Dreux depuis le 1^{er} juillet 2017 mais à Chartres
- le tribunal d'instance n'est plus compétent depuis le 1^{er} novembre 2017 en matière de Pactes civils de solidarité, ceux-ci sont désormais de la compétence des mairies.

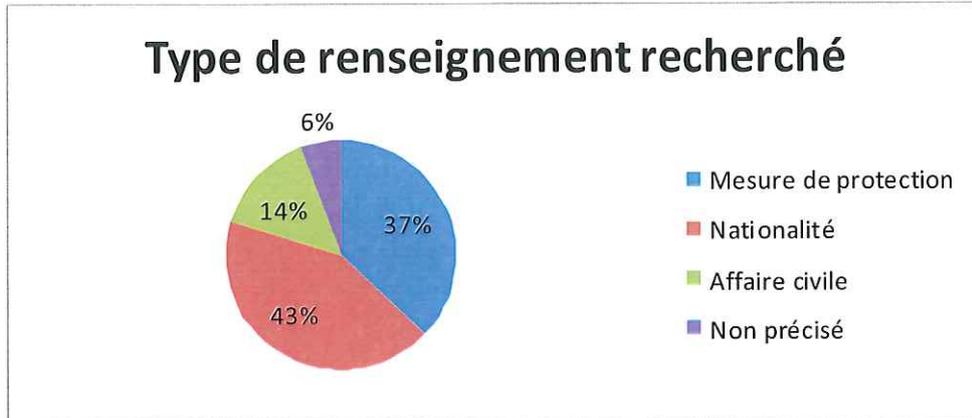
① S'agissant de la nature du public ayant répondu au questionnaire :

- 33 questionnaires ont été remplis par des particuliers
- 1 questionnaires a été rempli par un professionnel
- 1 questionnaire a été rempli par le représentant d'une association

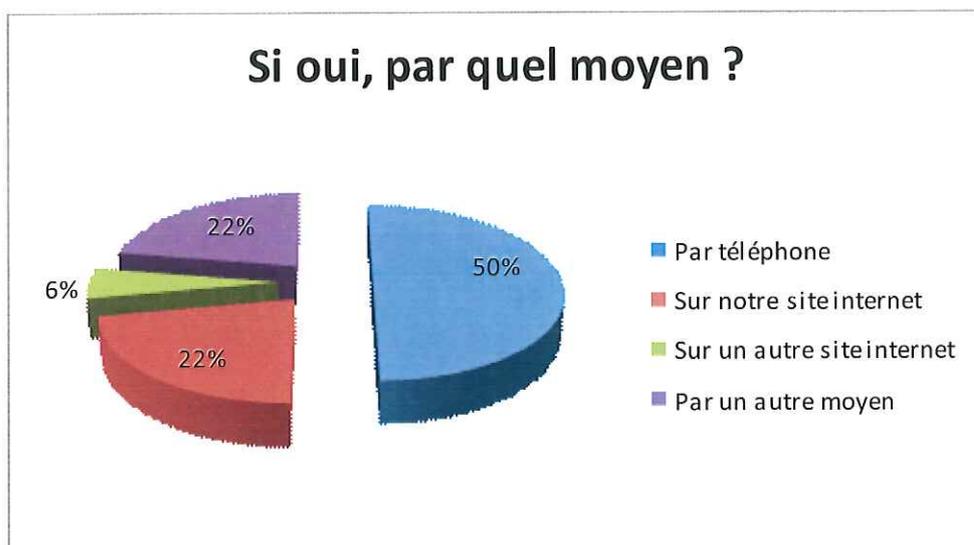
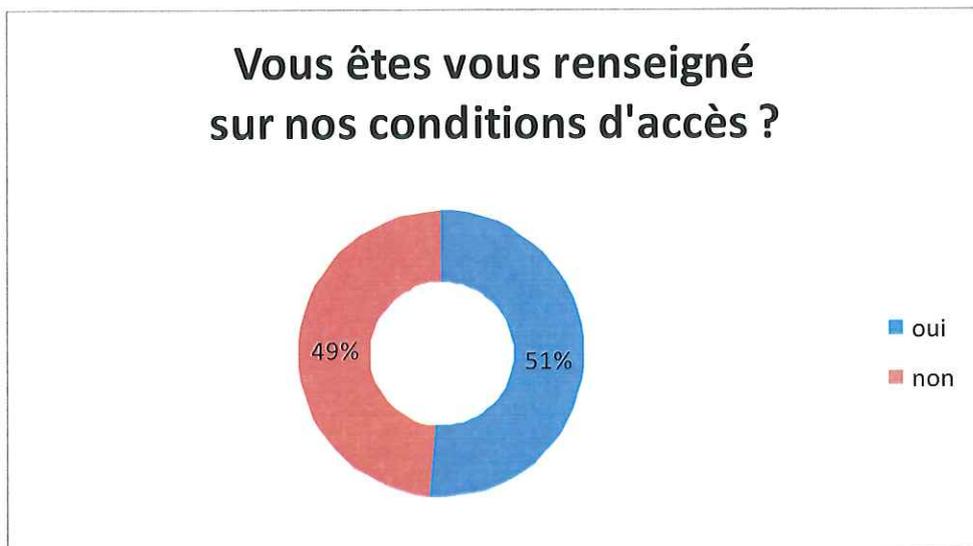


② Le type d'informations recherchées se décompose de la façon suivante

13 personnes sont venues chercher des informations relatives aux mesures de protection
16 personnes sont venues chercher des informations relatives au droit de la nationalité
4 personnes sont venues chercher des informations relatives à une affaire civile
2 personnes n'ont pas indiqué ce pourquoi elles se sont déplacées



③ S'agissant des conditions d'accès à notre juridiction :

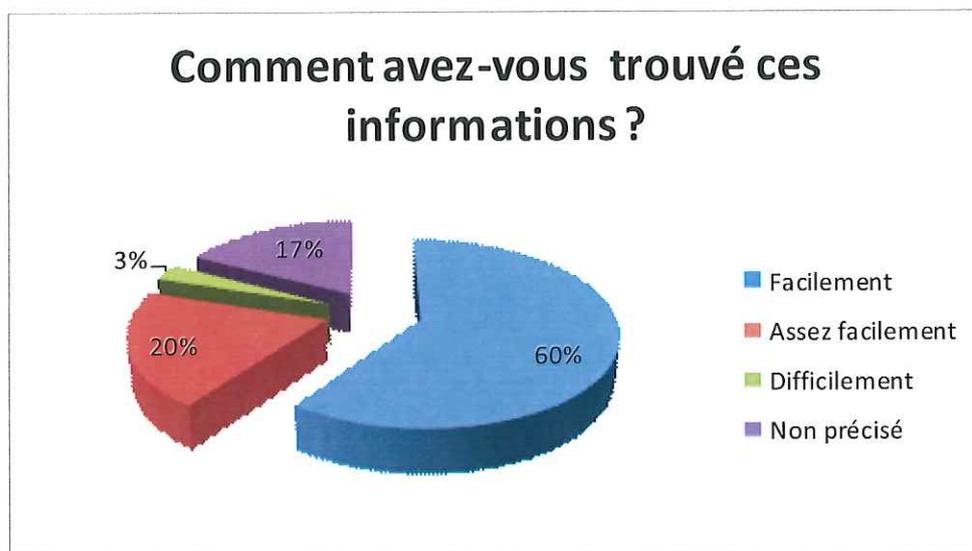


Le téléphone reste toujours pour vous un moyen important de vous renseigner.

28 % des personnes interrogées sont passées par internet pour obtenir des informations sur nos conditions d'accès.

22 % des personnes interrogées ont obtenu ces informations auprès de personnes de leur connaissance.

④



⑤ **Nos horaires d'ouverture répondent-ils à votre attente ?**

Pour information, les heures d'ouverture et fermeture au public du greffe du tribunal d'instance de Dreux sont actuellement les suivantes :

Période normale :

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
8h30 - 12h30	08 h 30	8h30 - 12h30	08 h 30	8h30 - 12h30
13h30 - 17h00	17 h 15	13h30 - 17h00	17 h 15	13h30 - 17h00

Soit 40 heures par semaine

Période de service allégé :

Vacances scolaires de Noël, de Pâques et les mois de juillet et août

Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
8h30 12h30				
13h30 - 16h30				

Soit 35 heures par semaine

Nos horaires d'ouverture répondent-ils à votre attente ?



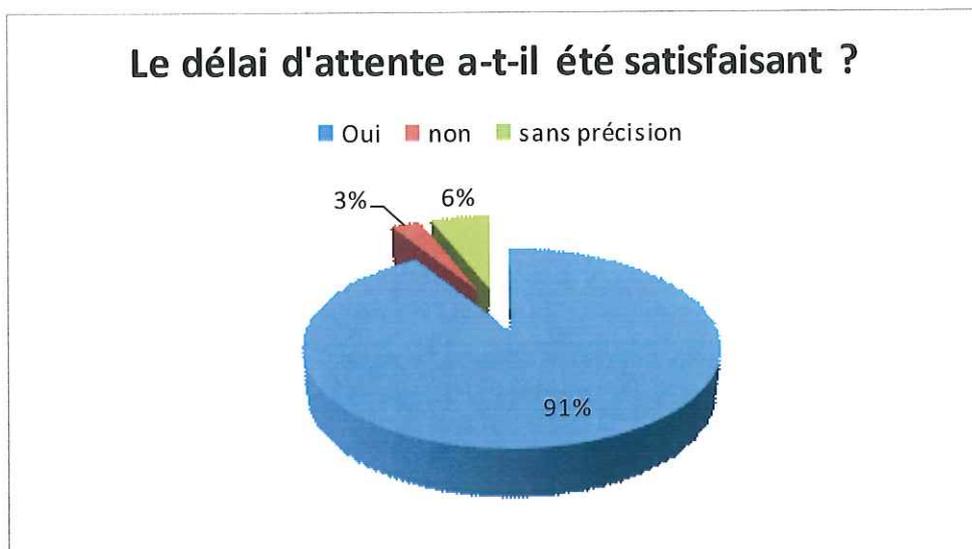
100 % des personnes interrogées sont satisfaites des horaires d'ouverture proposées par notre juridiction. Les permanences méridiennes des mardi et jeudi permettent à certaines personnes d'effectuer leurs démarches entre 12 h et 14 h.

⑥ S'agissant de la qualité de l'accueil

Avez-vous été accueilli(e) de manière courtoise ?

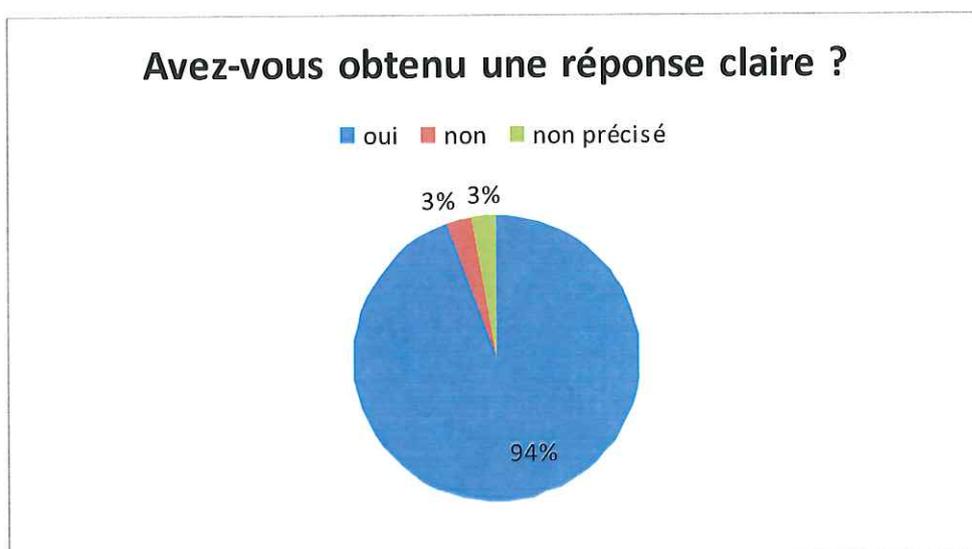


7 Le délai d'attente avant votre prise en charge a-t-il été satisfaisant ?

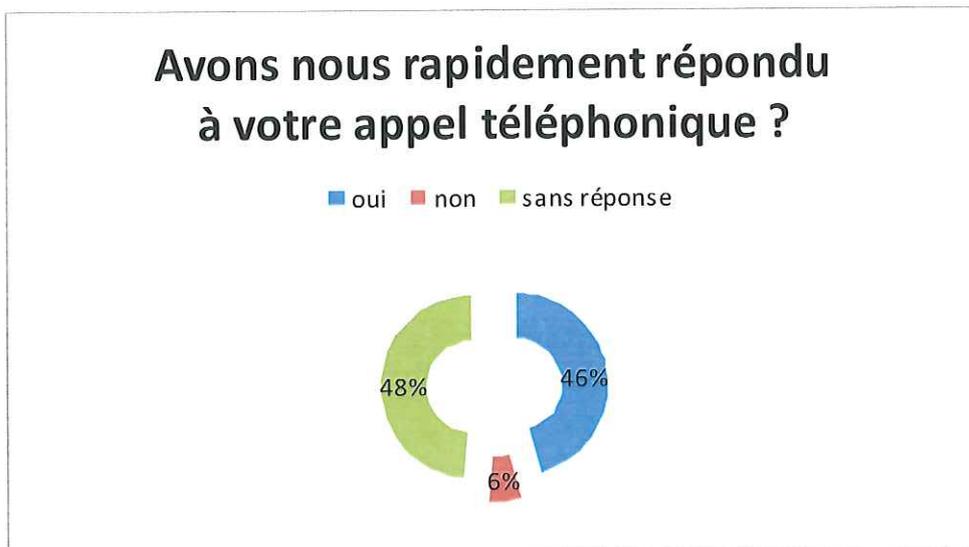


91 % des personnes interrogées sont satisfaites du délai d'attente.
Nous faisons tout pour que celui-ci soit réduit au maximum.

8 S'agissant de la qualité de la réponse donnée :



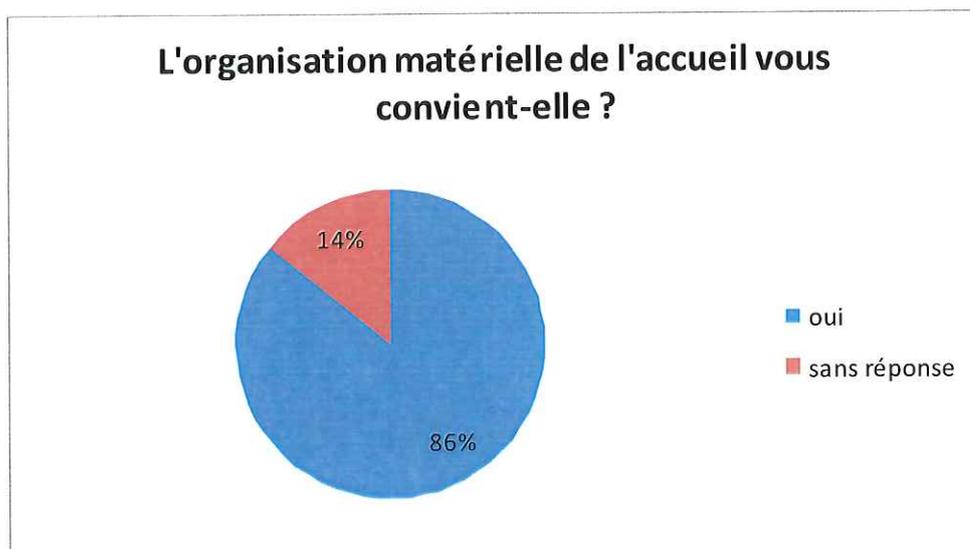
⑨ S'agissant de la rapidité de réponse à un appel téléphonique



Les 48 % des personnes n'ayant pas répondu à cette question se sont probablement déplacées sans téléphoner.

2 personnes nous indiquent que nous n'avions pas répondu rapidement à leur appel téléphonique sans autre précision....

⑩ L'organisation matérielle de l'accueil en général vous convient-elle ?



EN CONCLUSION

La grande majorité des personnes ayant rempli le questionnaire se dit satisfaite par la qualité de l'accueil du tribunal d'instance de Dreux. Certaines personnes l'ont même écrit :

- “- *satisfait*
- *bon accueil, à l'écoute*
- *Rien à signaler*
- *Merci beaucoup pour m'avoir aidé*
- *Personnel charmant et très disponible; merci”*

Aucune remarque et aucune suggestion ne nous ont été faites pour améliorer notre accueil.



Ce que nous avons fait en 2017 pour améliorer notre accueil :

- une enquête a été faite afin de déterminer quelles sont les heures affluence et heures creuses au sein de notre juridiction. La synthèse de cette enquête nous permettra de vous informer sur ce point très prochainement.
- une table avec des revues a été installée dans la salle des pas perdus.



Ce qui est à l'étude

■ Le projet d'installer d'un service d'accueil unique du justiciable (SAUJ) dans la salle des pas perdus du palais de justice a été reporté en 2019-2020 car celui-ci nécessite d'importants travaux. Ce SAUJ vous permettra à terme, d'obtenir des informations générales ou sur une procédure en particulier ayant lieu dans n'importe quel tribunal. Il vous sera possible, dans l'avenir d'y saisir la justice et d'y effectuer une demande d'aide juridictionnelle.

■ Nous espérons, si notre budget nous le permet, installer des toilettes au rez-de-chaussée pour les personnes à mobilité réduite. Des demandes budgétaires sont faites tous les ans en ce sens.

Synthèse rédigée le 26 décembre 2017 par Frédérique SEVAR, référent Marianne au sein du tribunal d'instance de Dreux

TI