

PREFECTURE

SECRETARIAT GENERAL
Mission contrôle de gestion
et qualité

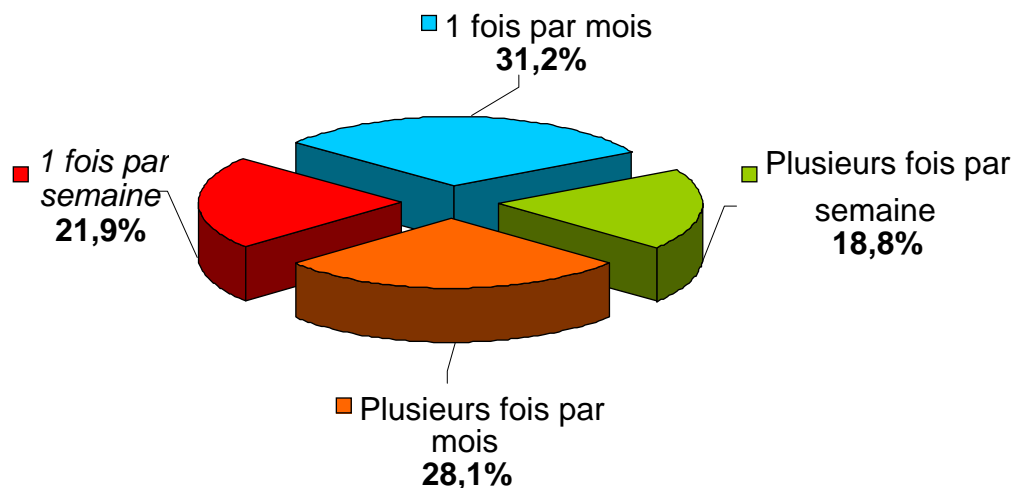
Affaire suivie par Elizabeth PETRUS
Tel : 01 34 20 27 08 - Fax : 01 34 20 95 90
pref-qualite@val-doise.pref.gouv.fr

ANALYSE DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2012



L'enquête de satisfaction menée auprès des professionnels de l'automobile s'est déroulée du 21 septembre au 4 octobre 2012 sur une période de 10 jours ouvrés. Elle a été menée auprès de 32 professionnels pour mesurer leur satisfaction vis-à-vis de l'accueil qu'ils ont reçu en Préfecture et de l'information accessible par téléphone et sur internet.

« MIEUX VOUS CONNAITRE »

Fréquence de visite des professionnels de l'automobile






« VOTRE SATISFACTION SUR L'ACCES A L'INFORMATION PAR TELEPHONE ET SUR INTERNET »

Indicateur	 Oui		 Non		Pas concerné	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Taux de satisfaction sur l'accès à l'information par téléphone (*).	9	28.1% 75%	3	9.4% 25%	20	<u>62.5%</u>
Taux de satisfaction sur l'accès à l'information par internet (*).	6	18.8% 46.1%	7	21.9% 53.9%	19	<u>59.3%</u>


RUBRIQUE « VOTRE SATISFACTION SUR LA QUALITE DE L'ACCUEIL A LA PREFECTURE »

➤ Satisfaction globale concernant cette rubrique : 83.9%

Indicateur	 Oui		 Non		Pas concerné	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Taux de satisfaction des professionnels de l'automobile sur l'identification du personnel de guichet (*)	25	78.1% 86.2%	4	12.5% 13.8%	3	<u>9.4%</u>
Taux de satisfaction des professionnels de l'automobile sur la courtoisie des agents de préfecture (*)	28	87.6% 93.3%	2	6.2% 6.7%	2	<u>6.2%</u>
Taux de satisfaction des professionnels de l'automobile sur la disponibilité et l'écoute du personnel (*)	27	84.4% 87.1%	4	12.5% 12.9%	1	<u>3.1%</u>
Taux de satisfaction des professionnels de l'automobile sur la compréhension du vocabulaire utilisé par le personnel (*)	28	87.6% 93.3%	2	6.2% 6.7%	2	<u>6.2%</u>
Taux de satisfaction des professionnels de l'automobile sur le confort de nos espaces d'accueil et d'attente (*)	20	62.5% 87%	3	9.4% 13%	9	<u>28.1%</u>
Taux de satisfaction des professionnels de l'automobile sur les délais de traitement des dossiers (*)	21	65.6% 70%	9	28.1% 30%	2	<u>6.3%</u>

(*) Calcul excluant les réponses « Pas concerné ».

- ✓ Afin de limiter les déplacements, a été créée une boîte mail fonctionnelle destinée à informer le professionnel de l'automobile de la disponibilité de son dossier en caisse. Une grande majorité d'entre eux (**83.9%**) ont déjà connaissance de ce système. Parmi les 16.1% qui l'ignorent, 46.7% souhaite en bénéficier lors de leur prochaine visite.

- ✓ Horaires d'ouverture : **84.4%** des professionnels interrogés sont satisfaits par nos heures d'ouverture.
15.6% des professionnels mécontents souhaitent une extension de nos heures d'ouverture : 80% d'entre eux voudraient être accueillis jusqu'à 17 et 20% jusqu'à 18h.