



A votre écoute pour progresser

RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION SUR LA QUALITE DE L'ACCUEIL ET LE SERVICE A LA PREFECTURE DE CERGY

Enquête réalisée du 4 avril au 6 mai 2011 sur la base de 407 questionnaires répartis de la manière suivante :

- 383 concernent le service des usagers de la route
- 11 concernent le service état civil
- 13 concernent le service des professions réglementées

La préfecture du Val d'Oise est engagée depuis plusieurs années dans le développement de la démarche « Qualité », notamment au travers de l'application de la Charte Marianne et de la certification « Qualipref ».

Nous souhaitons connaître votre avis sur la manière dont vous avez été reçu(e) afin de poursuivre l'amélioration de la qualité de notre accueil.

► Pour mieux vous connaître :

1. Vous habitez :
96% des usagers sont domiciliés dans le Val d'Oise
4 % hors du département
2. Vous êtes :
95 % : un particulier
4 % : un professionnel
1 % : le représentant d'une association ou d'une collectivité territoriale
3. Disposez-vous :

- d'un téléphone portable :	96 % oui	4 % non
- d'un accès à Internet :	85 % oui	15 % non
4. Comment vous êtes vous rendu(e) à la préfecture?
87 % en voiture
8 % en transports en commun
4 % à pieds
5. Quelle est votre fréquence de visite?
16 % : plusieurs fois par an
21 % : une fois par an

62 % : moins d'une fois par an

6 . Aujourd'hui, pour quelle raison êtes-vous venu(e)?

84 % pour une carte grise

10 % pour un permis de conduire

1 % pour une carte nationale d'identité

1 % pour un passeport

1 % pour une association

2% pour une autre raison

► Votre satisfaction sur l'accès à l'information par Internet :

7. Avant de venir, avez-vous cherché des informations sur Internet?

46 % oui

54 % non ----> **passez à la question 13**

	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Pas concerné
8. Vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site Internet	68%	24%	4%	0	3%
9. Sur le site Internet, l'information est facile d'accès	52%	34%	9%	1%	2%
10. Vous avez trouvé l'information que vous recherchez	59%	30%	2%	2%	2%
11. Les documents sont facilement téléchargeables	53%	25%	6%	0	5%

12. Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information par Internet sont :

33% Très satisfaisants

60% Satisfaisants

5% Peu satisfaisants

1% Pas du tout satisfaisants

► **Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil à la préfecture :**

	Tout à fait d'accord %	Plutôt d'accord %	Plutôt pas d'accord %	Pas du tout d'accord %	Pas concerné %
14. Vous avez facilement trouvé l'adresse de la préfecture	78%	17%	1%	0%	2%
15. Vous avez facilement trouvé nos horaires d'ouverture et de fermeture	74%	26%	0%	0%	0%
16. Vous avez facilement trouvé comment venir à la préfecture	73%	21%	2%	0%	2%
17. En entrant, vous avez facilement repéré l'accueil général ou le service que vous veniez voir	79%	19%	1%	0%	0%
18. Les locaux sont propres	60%	36%	2%	1%	0%
19. la personne qui vous a reçu(e) à l'accueil vous a accueilli(e) avec un mot de bienvenue	63%	27%	5%	4%	0%
20. Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande ou vers un service extérieur	73%	21%	4%	1%	2%
21. Vous avez reçu un accueil courtois	67%	27%	3%	1%	1%
22. Votre demande a été écoutée avec attention	68%	27%	2%	1%	1%
23. la confidentialité de vos informations a été respectée	68%	26%	2%	0%	2%
24. Vous avez été reçu(e) dans des délais corrects	53%	32%	8%	5%	0%
25. Vous avez reçu des conseils personnalisés	40%	25%	5%	2%	25%
26. La personne qui vous a reçu(e) vous a informé(e) dans des termes simples et compréhensibles	66%	28%	2%	0%	3%
27. La personne qui vous a reçu(e) au guichet s'est présentée (ou son nom était indiqué par le port d'un badge)	44%	23%	13%	13%	5%
28. Si vous avez bénéficié d'une aide pour renseigner les documents administratifs, vous en êtes satisfait(e)	41%	22%	3%	1%	32%
29. Si vous avez utilisé les services des cartes grises, la durée d'attente sur l'afficheur correspond à la réalité	31%	35%	12%	9%	12%

30. Globalement, diriez-vous que l'accueil et le service à la préfecture sont:

28% Très satisfaisants

65% Satisfaisants

5% Peu satisfaisants

0% Pas du tout satisfaisants

31. Avez-vous eu recours aux notices explicatives concernant les pièces à fournir pour la délivrance des titres :

27% oui

73% non ----> si « non », passez à la question 35

32. Pour quel type de démarche :

33. La notice vous a-t-elle paru compréhensible et complète : **89% oui** **10% non**

34. Avez-vous eu besoin d'aide pour renseigner le(s) document(s): **16% oui** **84% non**

► **Votre satisfaction sur les services mis à votre disposition :**
(photocopieuse, borne Internet, photomaton, borne de certificat de non-gage)

36. Avez-vous utilisé un des services proposés?

19% oui **80% non**

37. Si oui, le ou lesquels:

51% Photocopieuse	39% Borne de certificat de non-gage	4% Monnayeur
5% Borne internet	17% Distributeur de boissons	
11% Photomaton	3% Distributeur de friandises	

38. Etait-il suffisamment signalé?

94% oui **6% non**

39. Avez-vous été satisfait(e) de ce service?

87% oui **9% non**

40. Avez-vous trouvé tous les matériels nécessaires pour effectuer vos démarches administratives?

95% oui **4% non**-----> si « non », que vous a-t-il manqué?.....