



La préfecture du Val d'Oise à votre écoute pour progresser

SYNTHESE DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2011

La préfecture est certifiée « Qualipref » depuis 2007. Au cours de l'année 2010, elle a instruit et délivré :

- 48 095 cartes nationales d'identité
- 32 144 passeports biométriques.
- 23 735 permis de conduire
- 48 095 opérations ont généré un titre ou une immatriculation des véhicules (SIV)

L'enquête s'est déroulée du 4 avril au 6 mai 2011 sur une durée effective de 19 jours.

Elle a été menée auprès de 407 usagers, parmi lesquels 383 se rendaient en préfecture pour une carte grise ou un permis de conduire, 11 venaient pour une carte nationale d'identité ou un passeport, et 13 pour d'autres motifs (associations et carte professionnelle)

Le questionnaire abordait 3 grands thèmes :

- la qualité de l'accueil et le service à la préfecture
- l'accueil et l'information par Internet
- les services mis à la disposition du public.

La satisfaction concernant l'accueil et l'information par téléphone a fait l'objet d'une enquête spécifique.

Mieux connaître les usagers

Les usagers qui se rendent à la préfecture du Val d'Oise sont des particuliers pour 96% d'entre eux, possédant un téléphone portable à 96% et 85% ont accès à Internet.

Ils habitent pour 96% dans le département, et se rendent à la préfecture majoritairement en voiture (87%) et moins d'une fois par an pour 62% d'entre eux.

Parmi ces usagers, 84% viennent à la préfecture pour une carte grise.

Le bureau des usagers de la route absorbe donc 94% des usagers quotidiens (carte grise et permis de conduire)

La satisfaction sur l'accès à l'information par Internet

Avant de venir, 46% seulement des usagers ont cherché une information sur Internet. Ces internautes considèrent à 86% que l'information est facile d'accès, 89% ont trouvé l'information qu'ils recherchaient et 78% estiment que les documents sont facilement téléchargeables.

Le taux de satisfaction des usagers concernant l'accueil et l'information par Internet est de 93%.

La satisfaction sur la qualité de l'accueil

En ce qui concerne l'accueil à la préfecture, 95% des usagers ont facilement trouvé l'adresse et 100% ont trouvé les horaires d'ouverture et de fermeture.

Parmi eux, 94% ont facilement trouvé comment venir à la préfecture et en entrant, 98% ont facilement repéré l'accueil général ou le service désiré. Enfin, 96% estiment que les locaux sont propres.

90% des usagers ont été reçus avec un mot de bienvenue et 94% estiment avoir reçu un accueil courtois. Ils considèrent à 94% avoir été bien orientés et à 95% avoir été écoutés avec attention, avec une confidentialité respectée à 94%.

65% des usagers estiment qu'ils ont reçu des conseils personnalisés et 94% ont été renseignés dans des termes simples et compréhensibles.

Le taux de satisfaction concernant le port du badge ou la présentation des agents reste insuffisant; en effet, 67% des usagers estiment que la présentation de l'agent qui les accueille n'est pas perceptible (port du badge)

► *une action corrective sera mise en place pour permettre aux usagers de mieux identifier leurs interlocuteurs*

85% des usagers estiment avoir été reçus dans des délais corrects mais 66% seulement estiment que le délai d'attente du SIV correspond à la réalité.

Le taux de satisfaction des usagers concernant l'accueil et les services à la préfecture est de 93%.

Les usagers n'ont pas ou peu recours aux notices explicatives: seuls 27% d'entre eux les consultent et 84% n'ont pas besoin d'aide pour renseigner les documents administratifs après lecture de la notice.

La satisfaction sur les services mis à la disposition du public

Parmi les services mis à la disposition du public, la photocopieuse et la borne de certificat de non-gage sont les plus utilisées (51% et 39%).

Les matériels à disposition les moins utilisés sont le distributeur de friandises (3%) et le monnayeur (1,2%); 94% estiment que les matériels à disposition sont bien signalisés et 86% d'utilisateurs sont satisfaits de ces appareils.

Pour 95% des usagers, tous les matériels nécessaires étaient à disposition pour effectuer leurs démarches.

Le taux de satisfaction concernant les services mis à la disposition du public est de 87%

