



## 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	<b>68%</b>	<b>24%</b>	<b>4%</b>	<b>0</b>	<b>3%</b>
9. Sur le site Internet, l'information est facile d'accès	<b>52%</b>	<b>34%</b>	<b>9%</b>	<b>1%</b>	<b>2%</b>
10. Vous avez trouvé l'information que vous recherchez	<b>59%</b>	<b>30%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>	<b>2%</b>
11. Les documents sont facilement téléchargeables	<b>53%</b>	<b>25%</b>	<b>6%</b>	<b>0</b>	<b>5%</b>

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

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:

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

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?.....