



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DU VAL D'OISE



Démarche QUALIPREF :
Démarche d'amélioration
continue de l'accueil du
public.

Enquête de satisfaction

Réalisée du 10 septembre au 3 octobre 2012

500 usagers interrogés

Dans le cadre de la démarche « Qualipref », une enquête portant sur la satisfaction des usagers sur l'accueil téléphonique a été conduite sur une période de 18 jours ouvrés. Elle avait pour objectif d'évaluer votre satisfaction ainsi que vos besoins, afin de mettre en place des actions correctrices pour mieux s'adapter à vos attentes.

Engagement n°8 du référentiel « Qualipref »: « Des enquêtes de satisfactions auprès des usagers sont conduites au moins annuellement afin de connaître leurs besoins et attentes en matière d'accessibilité. (...) Nous communiquons, par affichage et sur internet, les résultats des enquêtes de satisfaction ainsi que les actions d'amélioration mises en œuvre ».

**SATISFACTION GLOBALE des usagers sur l'accueil téléphonique et
l'information délivrée : 97 %**

↻ Synthèse des résultats de cette enquête ↻

THEMES ABORDES	TAUX DE SATISFACTION DES USAGERS	NOS ACTIONS D'AMELIORATION
Accessibilité aux coordonnées téléphoniques	95 %	Nous avons amélioré la visibilité des informations pratiques sur notre site internet et dans nos locaux.
Transfert d'appel par le standard vers le service concerné	96.6 %	
Courtoisie des agents	99.4 %	
Compréhension du vocabulaire utilisé par le personnel	97.6 %	

Les résultats détaillés de l'enquête sont disponibles sur demande et sur le site internet : <http://www.val-doise.gouv.fr>
(Chemin d'accès : Services de l'Etat / Préfectures et sous préfectures / Préfecture de Cergy / Démarche qualité).