



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 21 septembre au 4 octobre 2012**

**32 professionnels ont répondu à notre  
questionnaire sur 90 contactés**

Dans le cadre de la démarche « Qualipref », une enquête a été effectuée auprès des professionnels de l'automobile (garages, concessionnaires de véhicules...) afin d'évaluer leur satisfaction sur la qualité du service rendu en Préfecture ainsi que leurs besoins. Si nécessaire, des actions correctrices ont été mises en place pour mieux s'adapter à leurs 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 professionnels sur l'accueil : 83.9 %**

**↻ Synthèse des résultats de cette enquête ↻**

<b>THEMES ABORDES</b>	<b>TAUX DE SATISFACTION DES PROFESSIONNELS</b>	<b>NOS ACTIONS D'AMELIORATION</b>
<b>Accès à l'information par téléphone</b>	75 %	
<b>Accès à l'information par internet</b>	46.1 %	Sur le nouveau site internet, nous avons créé une page dédiée aux informations à destination des professionnels de l'automobile, comportant aussi des formulaires en téléchargement.
<b>Courtoisie des agents</b>	93.3 %	
<b>Disponibilité et écoute du personnel</b>	87.1 %	
<b>Confort de nos espaces d'accueil et d'attente</b>	87 %	
<b>Délais de traitement des dossiers</b>	70 %	La cible nationale de délai de délivrance d'un titre est de 7 jours. La préfecture a un objectif local de 3 jours ouvrés.  De plus, afin de limiter les déplacements, une boîte mail fonctionnelle a été mise en place pour informer le professionnel de la disponibilité de son dossier en caisse.
<b>Horaires d'ouverture</b>	84.4 %	

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).