

PREFECTURE

SECRETARIAT GENERAL
Mission contrôle de gestion
et qualité

Affaire suivie par Dorlys MOUROUVIN
Tél. : 01.34.20.27.08.
Fax : 01.34.20.95.90.
pref-qualite@val-doise.pref.gouv.fr



Analyse des résultats de l'enquête de satisfaction portant sur l'accueil physique

L'enquête a été réalisée du 19 mai au 19 juin 2014 sur une période de 22 jours ouvrés.

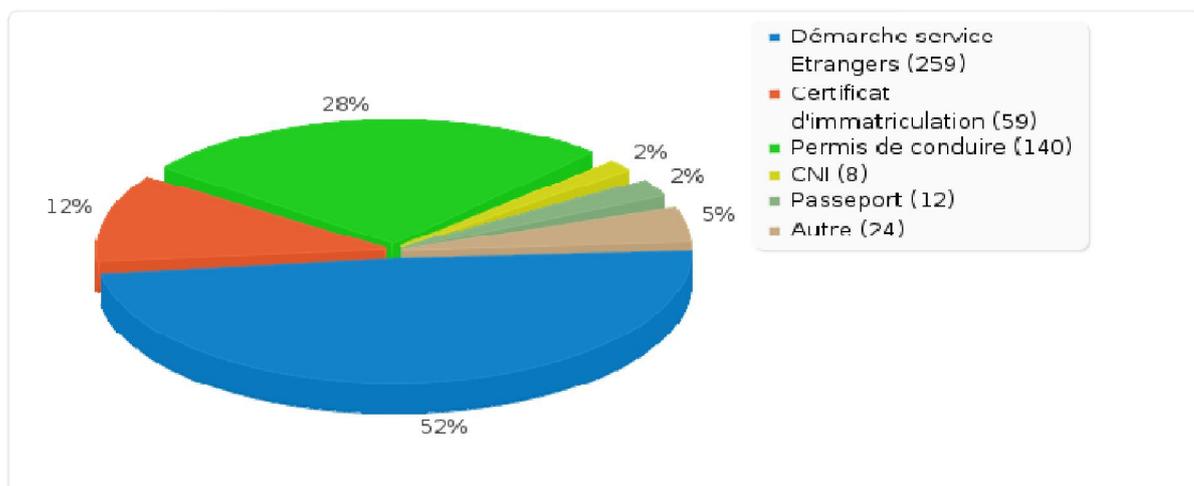
502 usagers ont été interrogés afin de connaître leur degré de satisfaction sur la manière dont ils ont été accueillis en Préfecture, sur l'accessibilité du site internet, des services mis à leur disposition, sur l'accès aux locaux pour les personnes à mobilité réduite ainsi que sur les courriers et courriels envoyés par nos différents services.

Rubrique : « Mieux vous connaître »

L'utilisateur-type de la préfecture est un particulier (99%) résidant dans le département (98%).

64% des personnes questionnées déclarent se rendre « rarement » en préfecture, 22% « plusieurs fois par an » et seuls 14% d'entre eux « une fois par an ».

◆ **La répartition des usagers par motif de visite :**



Rubrique : « Votre satisfaction sur l'accès sur internet »

◆ Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 76 %

Parmi les 502 usagers interrogés, seuls **10.4%** d'entre eux ont recherché une information sur internet avant de venir en Préfecture. **93.5%** d'entre eux ont trouvé avec facilité l'adresse de notre site. Ils estiment à **76%** que l'information y est facile d'accès et **78%** ont obtenu l'information recherchée.

Des suggestions ont été faites dans le cadre de l'amélioration du site internet :

- ↳ Améliorer et simplifier l'accessibilité aux documents car il y a trop d'informations
- ↳ Il manque des informations concernant le renouvellement du permis de conduire.
- ↳ Des difficultés sont rencontrées dans la prise de rendez-vous par internet.

Rubrique : « Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil en Préfecture »

◆ Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 89 %

Indicateur	 Oui		 Non		Pas concerné	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Taux de satisfaction des usagers sur la signalétique des locaux (*)	421	83.8% 89.4%	50	10% 10.2%	31	<u>6.2%</u>
Taux de satisfaction des usagers sur le confort de nos espaces d'attente (sièges, propreté, éclairage) (*)	355	70.7% 84%	68	13.6% 16%	79	<u>15.7%</u>
Taux de satisfaction des usagers sur l'accessibilité des locaux aux Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.) (*)	317	63.2% 80%	80	15.9% 20%	105	<u>20.9%</u>

(*) Calcul excluant les réponses « Pas concerné ».

Indicateur	 Oui		 Non		Pas concerné	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Taux de satisfaction des usagers sur l'identification du personnel de guichet (*)	215	42.8% 70.3%	91	18.1% 29.7%	196	<u>39.1%</u>
Taux de satisfaction des usagers sur la courtoisie des agents de préfecture	459	91.4% 93.3%	33	6.6% 6.7%	10	<u>2%</u>
Taux de satisfaction des usagers sur la disponibilité et l'écoute du personnel (*)	478	95.2% 96.6%	17	3.4% 3.4%	7	<u>1.4%</u>
Taux de satisfaction des usagers sur la compréhension du vocabulaire utilisé par le personnel (*)	479	95.4% 97%	15	3% 3%	8	<u>0.4%</u>
Taux de satisfaction des usagers sur leur orientation vers le service demandé (*)	466	92.8% 96%	19	3.8% 4%	17	<u>3.4%</u>

(*) Calcul excluant les réponses « Pas concerné ».

► **Horaires d'ouverture** : les plages d'ouverture de la préfecture (9h – 16h) conviennent à **58.4 %** des usagers qui ont répondu à notre enquête.

↳ Parmi les usagers mécontents, certains proposent d'étendre nos heures d'accueil. Certains souhaiteraient que cette extension se fasse le matin, à compter de 8h, alors que d'autres voudraient pouvoir effectuer leurs démarches jusqu'à 17 h, voire 18h ou le samedi matin.

Rubrique : « Votre satisfaction sur les services à votre disposition »

◆ **Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 87.2 %**

313 des 502 usagers interrogés se sont exprimés sur les services mis à leur disposition et 273 d'entre eux en sont globalement satisfaits.

Parmi les usagers mécontents, certains proposent des améliorations de ces services. Les deux plus importantes sont : diminuer les tarifs pratiqués et améliorer la qualité des photocopies.

Indicateur	 Oui		 Non		Pas concerné	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
22- Avez-vous facilement repéré les services mis à votre disposition ?	273	54.6%	40	8%	187	37.4%

Rubrique : « Votre satisfaction sur les courriers et courriels envoyés par la préfecture »

◆ **Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 97,5 %**

Indicateur	 Oui		 Non		Pas concerné	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
26- Le courrier ou courriel était-il rédigé en des termes simples et compréhensibles ?	140	97.9%	3	2.1%	0	0%
27- Avez-vous obtenu toute l'information nécessaire , sans avoir besoin de recontacter la préfecture pour demander des précisions ?	139	97.2%	4	2.8%	0	0%

La préfecture du Val d'Oise est engagée depuis 2007 dans une démarche d'amélioration continue des dispositifs d'accueil des usagers, **95.8%** des usagers pensent que notre engagement a contribué à améliorer notre accueil.