



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

Enquête de satisfaction

Réalisée du 22 mai au 19 juin 2012

500 usagers interrogés

Dans le cadre de la démarche « Qualipref », une enquête de satisfaction portant sur l'accueil physique des usagers a été conduite à partir de fin mai 2012. 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 ».

🌀 Synthèse des résultats de cette enquête 🌀

THEMES ABORDES	TAUX DE SATISFACTION DES USAGERS	NOS ACTIONS D'AMELIORATION
Accueil à la Préfecture	91.6 %	
Accueil et information via notre site internet : « val-doise.gouv.fr »	73.9 %	Nous rendons notre site internet plus accessible et plus pratique. Nous effectuons les mises à jour dans un délai maximum de 3 jours.
Horaires d'ouverture de la Préfecture	60 %	Nous aidons les usagers à prévoir des créneaux horaires les mieux adaptés à leur démarche en indiquant sur le site internet les créneaux à moindre fréquentation.
Services mis à la disposition des usagers	72.9 %	Nous mettons en place une surveillance hebdomadaire de tous les appareils mis à votre disposition.
Accueil réservé aux Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.) <i>(9 personnes ont répondu à notre questionnaire)</i>	66.7 %	Nous avons mis en place une procédure spécifique à l'accueil des Personnes à Mobilité Réduite et nous sensibilisons notre personnel à cet accueil par des réunions d'informations.

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).