

PREFECTURE

SECRETARIAT GENERAL  
Mission contrôle de gestion  
et qualité

Affaire suivie par Elizabeth PETRUS  
Tel : 01 34 20 27 08 - Fax : 01 34 20 95 90  
[pref-qualite@val-doise.pref.gouv.fr](mailto:pref-qualite@val-doise.pref.gouv.fr)

## ANALYSE DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2012

L'enquête s'est déroulée du 22 mai au 19 juin 2012 sur une période de 20 jours ouvrés. Elle a été menée auprès de 500 usagers pour mesurer leur satisfaction vis-à-vis de l'accueil qu'ils ont reçu en Préfecture, de l'information accessible sur internet, des services mis à leur disposition ainsi que de l'accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite.

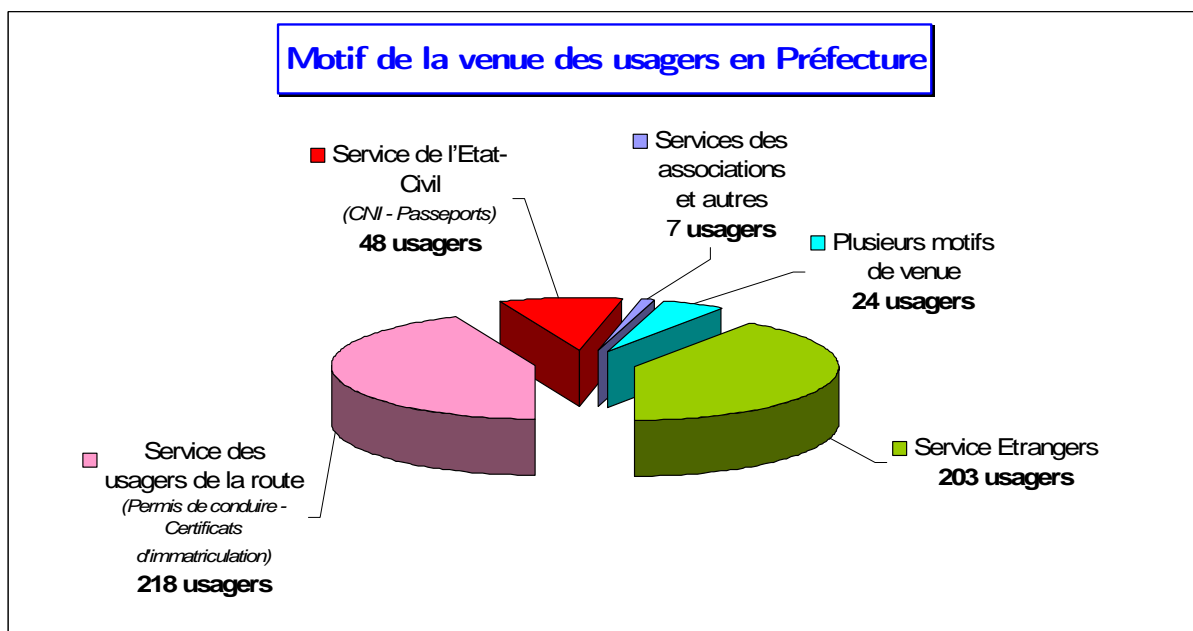
### RUBRIQUE « MIEUX VOUS CONNAITRE »

Les usagers qui se rendent à la Préfecture du Val d'Oise sont des particuliers pour 96.8% d'entre eux. Ils habitent pour 96.6% dans le département.

La fréquence de leur visite à la préfecture est pour :

- 37.2% des usagers « plusieurs fois par an »,
- 25.6% des usagers « une fois par an »,
- 37.2% d'entre eux « moins d'une fois par an ».

La répartition des usagers par motifs de la visite :



## ✚ RUBRIQUE « VOTRE SATISFACTION SUR L'ACCES SUR INTERNET »

### ➤ Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 73.9%

Avant de se rendre en Préfecture, **33%** seulement des usagers ont cherché une information sur Internet.

**93.9%** d'entre eux ont trouvé avec facilité l'adresse de notre site. Ils considèrent à **74.8%** que l'information est facile d'accès. **73.8%** ont obtenu les informations recherchées.



Néanmoins, **73.9%** des internautes interrogés ont fait des propositions pour améliorer le site internet :

- Mettre en évidence tous les formulaires à la disposition des usagers en téléchargement,
- Plus d'informations sur les services et les pièces à fournir,
- Intégrer des photos, vidéos, préciser les coordonnées (adresses, mails) pour effectuer les démarches par courriel,
- Rendre possible la prise de rendez-vous sur internet,
- Revoir la structure du site pour le rendre plus clair, plus lisible.



Fin juin 2012, une refonte du site internet a eu lieu. Elle a pris en compte les remarques faites par les usagers.

## ✚ RUBRIQUE « VOTRE SATISFACTION SUR LA QUALITE DE L'ACCUEIL A LA PREFECTURE »

### ➤ Satisfaction globale concernant cette rubrique : 91.6%

Indicateur	 Oui		 Non		Pas concerné	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Taux de satisfaction des usagers sur <b>l'identification du personnel</b> de guichet (*)	224	44.8% 85.5%	38	7.6% 14.5%	238	47.6%
Taux de satisfaction des usagers sur la <b>courtoisie des agents</b> de préfecture	469	93.8%	31	6.2%	0	0%
Taux de satisfaction des usagers sur la <b>disponibilité et l'écoute</b> du personnel (*)	465	93% 94.5%	27	5.4% 5.5%	8	1.6%
Taux de satisfaction des usagers sur <b>l'aide apportée</b> pour remplir les documents administratifs (*)	51	10.2% 91.1%	5	1% 8.9%	444	88.8%
Taux de satisfaction des usagers sur la <b>compréhension du vocabulaire utilisé</b> par le personnel (*)	467	93.4% 95.1%	24	4.8% 4.9%	9	1.8%

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

Indicateur	 Oui		 Non		Pas concerné	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Taux de satisfaction des usagers sur la <b>signalétique de l'accueil général et des services</b>	<b>483</b>	96.6%	<b>17</b>	3.4%	<b>0</b>	0%
Taux de satisfaction des usagers sur leur <b>orientation vers le service demandé (*)</b>	<b>429</b>	85.8% 94.9%	<b>23</b>	4.6% 5.1%	<b>48</b>	<u>9.6%</u>

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

- ✓ Informations pratiques de la préfecture : en dehors d'internet, **90.5%** des usagers ont facilement trouvé l'adresse de la préfecture, les horaires d'ouverture.
- ✓ Propreté de nos locaux : **94.8%** des usagers considèrent qu'ils sont accueillis dans des locaux propres.
- ✓ Horaires d'ouverture : **60%** des usagers sont satisfaits par nos heures d'ouverture. **40%** des usagers souhaitent une extension de nos heures d'ouverture : 28.5% d'entre eux voudraient être accueillis jusqu'à 17h30 et 24.5% jusqu'à 18/19h.

Voici, ci-dessous, l'intégralité des propositions effectuées par les usagers lors de l'enquête :

Quels horaires souhaiteriez-vous ?	
6h-11h 15h-20h	0,5%
7h à 17/18h	3%
8h - 16h30	8%
8h - 17/17h30	6,5%
8h - 18h	3,5%
8h - 19h	1,5%
8h - 20h	1%
<b>9h - 17h30</b>	<b>28,5%</b>
<b>9h - 18/19h</b>	<b>24,5%</b>
9h – 19h	8%
9h - 20h	4%%
9h - 20h30	1%
10h/11h - 18h	1,5%
Nocturne jusqu'à 20h 1 fois/semaine	2%
Ouverture le samedi	6%
Ouverture du service de naturalisation l'après-midi	0,5%

## RUBRIQUE « VOTRE SATISFACTION SUR LES SERVICES MIS A VOTRE DISPOSITION »

### ➤ Satisfaction globale concernant cette rubrique : 72.9%

Parmi les services mis à la disposition du public, la photocopieuse et le photomaton sont les plus utilisés (respectivement 35% et 30.4%). Les appareils les moins utilisés sont la borne internet (5.6%), les bornes de certificat de non gage (9.2%) et les distributeurs de friandises (9.4%).

14.6% des utilisateurs des machines ont proposé une suggestion pour compléter les matériels existants.

#### ▪ **Installer :**

- Le Wifi,
- un plan des différents administrations situées aux alentours de la préfecture (CAF, Mutuelle...),
- une fontaine à eau,
- un distributeur de sandwichs,
- un fax,
- des stylos aux guichets : **des blocs-stylos ont été installés le 11 juillet à différents guichets de la préfecture et des stylos ont été remis aux agents de l'accueil général et au bureau des usagers de la route pour qu'ils soient mis à la disposition de l'utilisateur en cas de demande de sa part,**
- plus de chaises au niveau -1, en particulier à proximité du service de l'Etat civil,
- davantage de photocopieuses, de photomaton, de monnayeur, ou tout au moins améliorer la performance des matériels existants,
- un point de vente de timbres-postes et d'enveloppes timbrées.

#### ▪ **Rendre plus chaleureux les locaux de la préfecture :** par des plantes, par plus d'éclairage, une musique de fond, de la lecture...

#### ▪ **Améliorer la signalétique :**

- Du monnayeur,
- Des bornes à tickets,
- D'accès à la préfecture et à son parking,
- Des services situés au niveau -1 et en particulier celui de l'Etat-civil,

#### ▪ **Aménager :**

- Un espace d'attente à l'extérieur,
- Une aire de jeux pour les enfants.



 **RUBRIQUE « VOTRE SATISFACTION SUR L'ACCES AUX PERSONNES A MOBILITE REDUITE »**

➤ Satisfaction globale concernant cette rubrique : 66.7%

Seul **1.8%** des personnes interrogées sont des P.M.R.

Les usagers sont tous venus en voiture :

- 1, en tant que « conducteur titulaire d'une carte d'invalidité (GIC/GIG) ou d'une carte européenne de stationnement »,
- 2, en tant que « conducteur non titulaire d'une carte d'invalidité (GIC/GIG) ou d'une carte européenne de stationnement »,
- 6 accompagnés d'une tierce personne.

Indicateur	 Oui		 Non		Pas concerné	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Taux de satisfaction des usagers sur la facilité à <b>trouver le parking réservé</b> aux personnes à mobilité réduite de la préfecture (*)	<b>5</b>	55.6% <i>62.5%</i>	<b>3</b>	33.3% <i>37.5%</i>	<b>1</b>	<u>11.1%</u>
Taux de satisfaction des usagers sur leur <b>prise en charge prioritaire</b> à leur arrivée en Préfecture	<b>5</b>	55.6%	<b>4</b>	44.4%	<b>0</b>	0%
Taux de satisfaction des usagers sur <b>l'accessibilité du service concerné</b> par leur démarche	<b>7</b>	77.8%	<b>2</b>	22.2%	<b>0</b>	0%

Parmi les personnes qui n'ont pas pu accéder facilement au service concerné, **50%** d'entre eux déclarent qu'un agent s'est déplacé pour faciliter leurs démarches.

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