

PREFECTURE

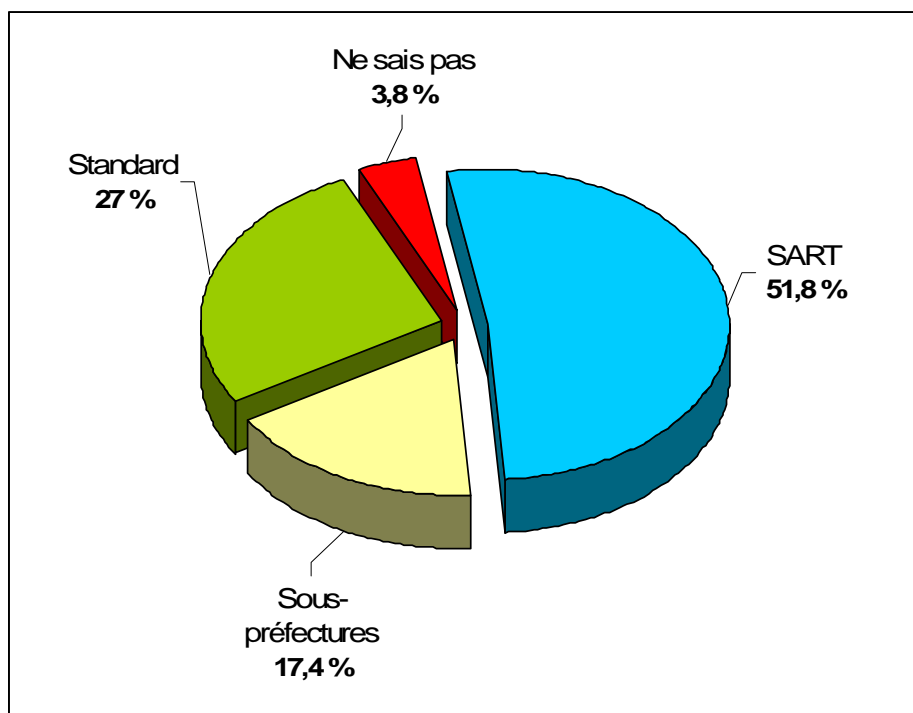
SECRETARIAT GENERAL
Mission contrôle de gestion
et qualité

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



ANALYSE DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION SUR L'ACCUEIL TELEPHONIQUE 2012

Une enquête portant sur la satisfaction des usagers en matière d'accueil téléphonique a été menée pour les trois sites du val d'Oise (Préfecture de Cergy, Sous-préfecture de Sarcelles et Sous-préfecture d'Argenteuil) du 10 septembre au 3 octobre 2012. Un échantillon de 500 usagers a été interrogé.

Plus de la moitié des appels reçus sur le numéro « 01.34.20.95.95 » était à destination du Service d'Accueil et de Renseignements Téléphoniques (S.A.R.T) qui délivre des informations générales sur les certificats d'immatriculation, les permis de conduire, les cartes nationales d'identité, les passeports, le séjour des étrangers et les demandes d'asile.



➤ Satisfaction globale concernant l'accueil téléphonique et l'information délivrée par téléphone : 97 %

Indicateur	 Oui		 Non		Pas concerné	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Taux de satisfaction des usagers sur l'accessibilité à nos coordonnées téléphoniques (*)	474	94.8% 95%	25	5% 5%	1	<u>0.2%</u>
Taux de satisfaction des usagers sur la prise en charge de leur appel en moins de 5 sonneries (*)	377	75.4% 80%	94	18.8% 20%	29	5.8%
<u>Taux de satisfaction globale</u> des usagers sur le transfert de leur appel par le standard vers le service demandé (*)	112	22.4% 96.6%	4	0.8% 3.4%	384	<u>76.8%</u>
Taux de satisfaction des usagers sur la courtoisie des agents	497	99.4%	3	0.6%	0	<u>0%</u>
Taux de satisfaction des usagers sur la compréhension du vocabulaire utilisé par le personnel (*)	487	97.4% 97.6%	12	2.4% 2.4%	1	<u>0.2%</u>

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