

**Enquête de Satisfaction du
23 mai au 11 août 2008
(Site internet)**



La préfecture du Val d' Oise à votre écoute

Pour mieux vous connaître

1. Vous êtes	
un particulier	79,1%
le représentant d'une collectivité territoriale	3,7%
un professionnel	7,9%
le représentant d'une association	1,4%
autre	7,9%

2. Vous avez facilement trouvé l'adresse de ce site internet	
Pas d'accord du tout	4,2%
Plutôt pas d'accord	6,0%
Plutôt d'accord	16,7%
Tout à fait d'accord	73,0%

3. La page d'accueil est suffisamment structurée	
Pas d'accord du tout	3,3%
Plutôt pas d'accord	13,5%
Plutôt d'accord	42,8%
Tout à fait d'accord	40,5%

4. Vous avez facilement trouvé l'information recherchée	
Pas d'accord du tout	18,1%
Plutôt pas d'accord	15,8%
Plutôt d'accord	40,0%
Tout à fait d'accord	26,0%

5. Le site est clair	
Pas d'accord du tout	7,9%
Plutôt pas d'accord	18,1%
Plutôt d'accord	41,9%
Tout à fait d'accord	32,1%

6. Les termes utilisés sont simples

Pas d'accord du tout	3,3%
Plutôt pas d'accord	9,3%
Plutôt d'accord	46,0%
Tout à fait d'accord	41,4%

7. Les documents sont facilement téléchargeables

Pas d'accord du tout	4,2%
Plutôt pas d'accord	12,1%
Plutôt d'accord	43,7%
Tout à fait d'accord	40,0%

8. Avez-vous posé une question à nos services par courrier électronique ?

OUI	10,2%
NON	89,8%

9. Si oui, quel était l'objet de votre demande ?

22 demandes mentionnées

Sécurité des personnes.

Calendrier des jours de fermeture de la Sous-Préfecture de Sarcelles.

Carte grise, temps d'attente beaucoup trop long : 3h15. Merci l'état. Du temps perdu inutilement.

Carte grise. De quelle Sous-Préfecture je dépends.

Cela a été compliqué de trouver le recrutement ou les offres d'emplois sur ce site.

Comment signaler un déménagement.

Demande d'information sur titre de séjour.

Duplicata de Carte Grise.

J'ai demandé comment renouveler une carte résidence expiré en 1994, et vivant en algérie.

J'ai préféré téléphoner.

Je ne sais pas, je voudrais plusieurs choses.

Je suis étrangère mariée avec un français depuis 2 ans et nous habitons ensemble depuis 4 ans. Mes recherches de travail sont satisfaisantes sauf que 1 an après je termine mon contrat à cause de mon titre de séjour temporaire. Quelles sont les conditions d'avoir un titre de séjour permanent ou un titre de résident ? Merci.

Les pièces justificatives pour une carte de séjour.

Obtention d'un certificat de non gage.

Permis à points.

Plusieurs fois depuis septembre sur la sécurité routière.

Pour des personnes en attente de réponse de résultats de leur démarche, titre de séjour.

Procédure à suivre pour vendre une voiture et téléchargement des imprimés.

Quels sont les papiers pour retirer le T.I.R ?

Régularisation.

Savoir où en était ma candidature pour un poste d'adjoint administratif.

Sur la demande d'information sur la création d'un duplicata de permis de conduire pour vol.

10. Dans quel délai avez-vous eu une réponse ?**18 réponses sur le délai**

Immédiate.

Pas de réponse.

20 minutes.

3h15.

4 jours.

5 minutes.

Aucune

Deux mois.

Immédiat.

Jamais de réponse.

Jamais.

Je n'ai pas trouvé ma réponse.

Je ne me rappelle plus.

Le lendemain.

Par courrier oui, par mail jamais.

Pas encore.

Pas eu de réponse.

Rapide.

11. Vous avez des suggestions à formuler pour améliorer l'accès à nos services par internet :

31 suggestions formulées

Bon site, qui représente bien les services de l'état.

Peut-être de mettre à jour certaines cartes, type PPR, PPRI.

REPONDEZ AUX COURRIERS !!!

exemple pour association sportive, il faut aller sur le site du J.O. et ne pas trouver le formulaire de parution, possible en se déplaçant en Sous Préfecture. Merci pour ce questionnaire.

Afin que l'employeur puisse procéder aux demandes d'authentification des titres de séjour d'étrangers susceptibles d'être embauchés, il serait nécessaire de mettre en place une interface d'envoi des documents par mail ou par téléchargement.

Bien structuré le site, et rassembler les rubriques par secteur.

Bonjour, je viens de rechercher "Permis International" avec votre moteur de recherche. Voici le résultat : Journée internationale des femmes (score : 100%), Le permis à 1 euro (score 92,3%), Journée internationale des femmes 2007 (score 73,8%) etc... C'est sans commentaires !

Créer directement une page où tous les formulaires peuvent être téléchargés.

Faites comme le site de la Préfecture de Val De Marne. Les informations sont complètes et très bien faites. Tous les formulaires sont accessibles et faciles à télécharger.

Il ne faut pas "étouffer" la page d'accueil.

Il semble que les pages liées à la vie associative ne fonctionnent pas.

Indiquer les villes concernées par chaque Préfecture, par exemple, Jouy Le Moutier est lié à la Préfecture de Cergy-Préfecture. Merci.

Inspirez vous du site des Hautes-Seine.

Je ne me rend pas compte de la répartition des différentes demandes que vous recevez, mais je vous suggère de mettre des boutons d'accès rapide aux demandes les plus importantes (par exemple : "pour une carte grise, c'est par ici !). Un seul objectif : ERGONOMIE ! Bon courage.

Justement, je n'ai pas posé de question car je n'ai pas trouvé le lien "contact". En tout cas, il ne m'a pas sauté aux yeux.

La possibilité de demander tout sur internet comme aux allocations ou les impôts.

Le fond jaune et l'écriture jaune rendent les informations difficiles à lire.

Le site ne donne pas la possibilité de contacter en direct le service que je cherchais, soit le service des associations Loi 1901.

Mises à jour plus régulières (organigrammes et coordonnées des services par exemple).

Orienter le site vers le client et réduire la promotion "qualité".

Oui, pouvoir télécharger des formulaires aux demandes. Rendez vous par exemple.

Oui. Par exemple pour la demande de duplicata d'un permis de conduire, il faut fournir différentes documentations, tel qu'un formulaire de demande de duplicata. Selon l'information trouvée, il faut aller à la préfecture pour obtenir ce formulaire. Cela me semble totalement aberrant qu'il ne soit pas en téléchargement sur le site web. Cela faciliterait grandement la vie de tout le monde, fonctionnaires qui n'auraient pas passé leur temps à délivrer ce formulaire et à l'utilisateur du formulaire qui n'aurait pas besoin de se déplacer à la préfecture.

Plus de détails encore ne feraient que du bien.

Pourriez vous mettre à disposition des internautes le recueil des actes administratifs du Val d'Oise, mois après mois? Cela faciliterait l'accès aux textes réglementaires. Je vous remercie de votre compréhension.

Quelle est l'adresse de la préfecture ?? pour envoi de courrier. Ex : Certificat de session de véhicule.

Renseignements trop généralistes. Ex "suivant les préfecture" ... et donc pour la préfecture du Val d'Oise ? 'page sur les cartes grises).

Répondre au courriers serait un plus !!!

Se mettre à la place des personnes qui recherchent des informations et/ou documents et/ou formulaires

Tout est très bien structuré. Bravo.

Un menu permettant de connaître en fonction du lieu d'habitation le service compétent serait le bienvenu. Bonne continuation.

Votre site a de bonnes bases, mais le moteur de recherche est basique et mal conçu. Je trouve dommage que vous n'ayez pas un plan de votre site. Il est dommage que quand vous cliquez sur un des onglets (entreprise et particulier), vous n'arriviez pas sur un menu. A part cela, votre site recèle beaucoup d'informations importantes.

Nous vous remercions de votre participation à notre démarche qualité.