

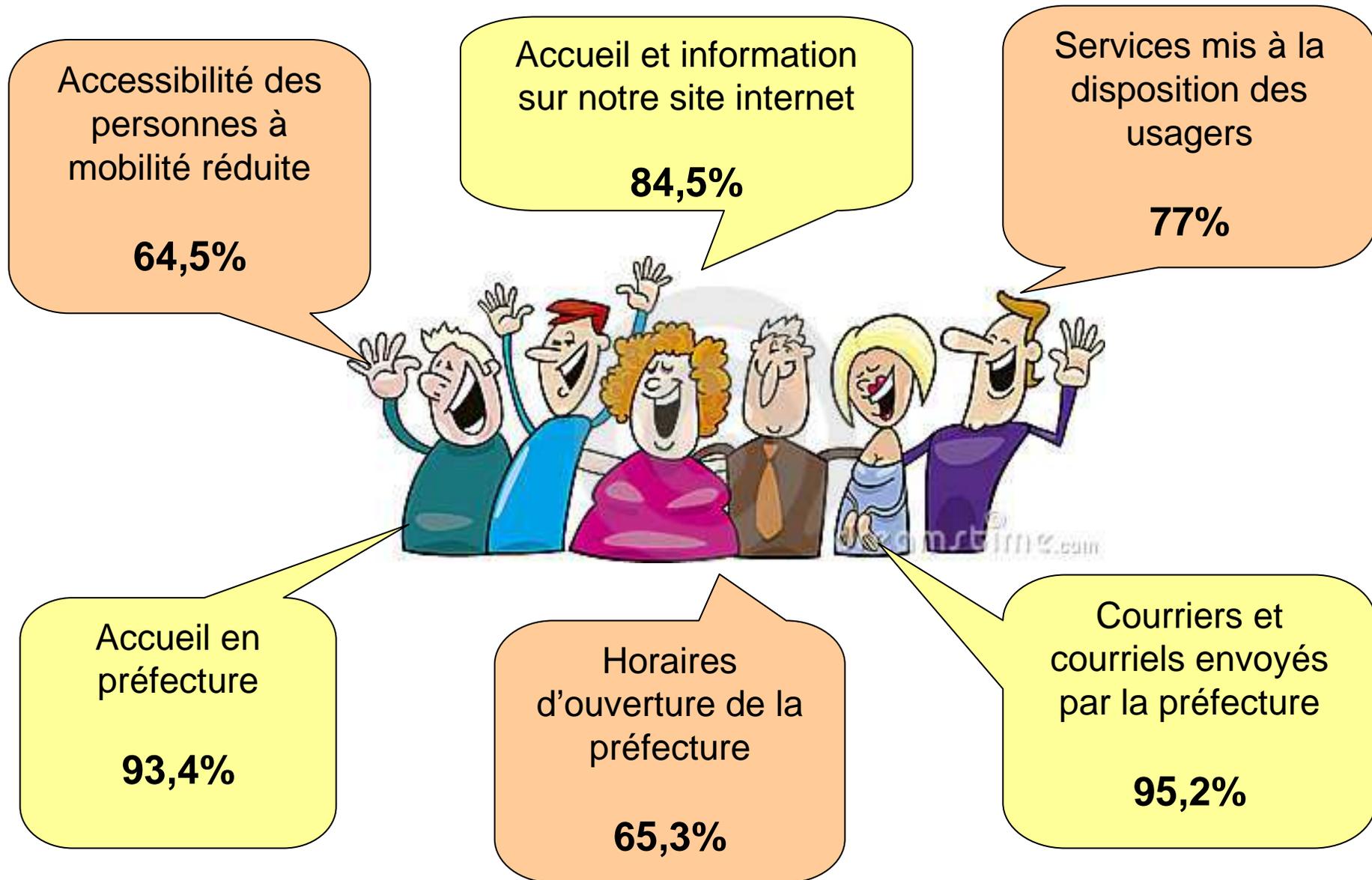
# **Enquête de satisfaction** **sur l'accueil physique**

Réalisée du 11 mai au 12 juin 2015  
(300 usagers interrogés)



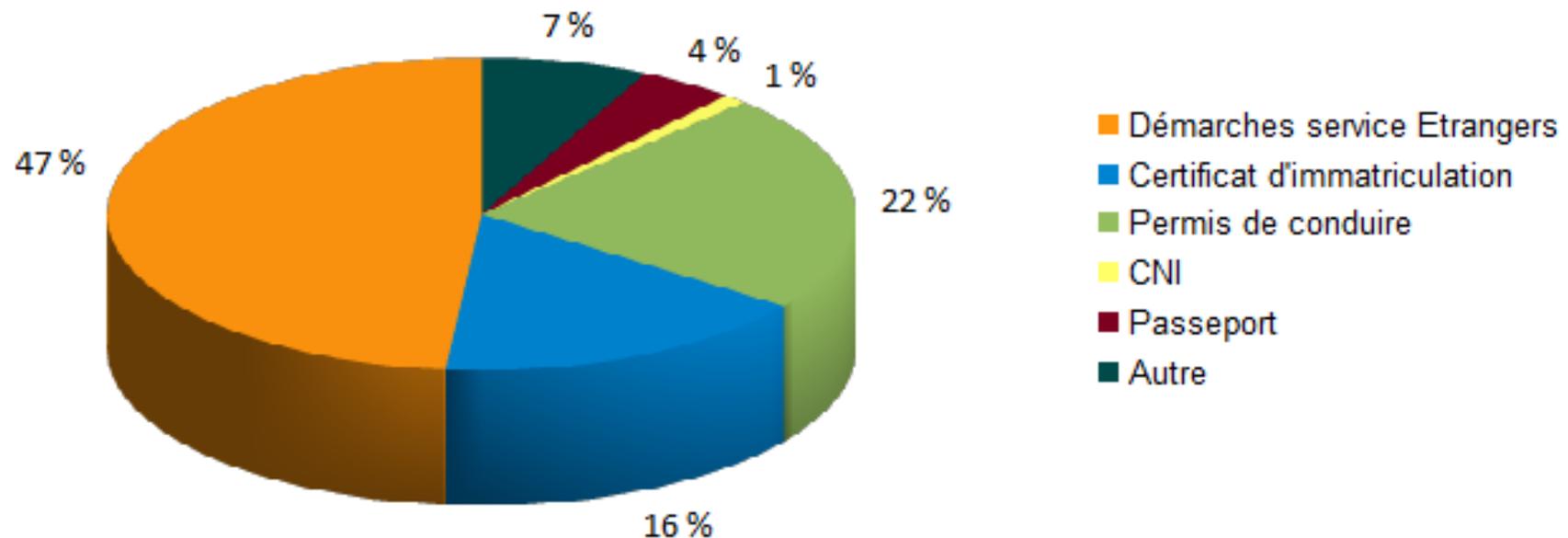
**Résultat global : 89% d'usagers satisfaits**

## Usagers satisfaits selon les thèmes abordés



## Répartition des usagers selon le motif de la venue

- 97,6% des usagers résident dans le département
- 58% des personnes questionnées déclarent se rendre « rarement » en préfecture, 34.3% « plusieurs fois par an » et seuls 7.6% d'entre eux « une fois par an ».



# **Enquête de satisfaction sur l'accueil téléphonique**

*Réalisée du 11 mai au 12 juin 2015  
(305 usagers interrogés)*



**99% d'usagers satisfaits**

Trouver nos coordonnées  
téléphoniques : 01 34 20 95 95



**93,4 %** d'utilisateurs  
satisfaits

## Courtoisie des agents

Préfecture du Val  
d'Oise, Bonjour !

Au revoir,  
bonne journée.



**99.3 %** d'utilisateurs  
satisfaits

Transfert d'appel  
par le standard vers le  
service concerné



**95.9 %** d'utilisateurs  
satisfaits

Compréhension  
du vocabulaire utilisé



**98,3 %** d'utilisateurs  
satisfaits



# ACCUEIL TELEPHONIQUE, STANDARD ET N° DEDIES

Indicateurs	Résultat 2014	Objectif 2015	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif
IL 21 Tx <u>appels répondus</u> en moins de 5 sonneries au standard	99.8 %	<b>97 %</b>	99.9 %	99.9 %	99,8%	😊
IL 22 Tx <u>appels perdus</u> au standard	< 1 %	<b>3 %</b>	< 1 %	< 1 %	< 1%	😊



# ACCUEIL TELEPHONIQUE ET S.A.R.T

Indicateurs	Résultat 2014	Objectif 2015	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif
IL 24 Durée moyenne d'attente dans la file d'attente du SART	7 min	8 min	8 min et 41 sec	7 min et 48 sec	7 min et 5 sec	😊
IL 23 Tx <u>appels raccrochés</u> dans la file d'attente du SART	15 %	20 %	23,3 %	20,6 %	18%	😞



# SITE INTERNET



Indicateurs	Résultat 2014	Objectif 2015	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif au T3
IL 31 Tx de <u>mise à jour du site internet</u> dans le délai de 3 jours ouvrés	94 %	<b>95 %</b>	89 %	100%	100%	😊
IM 106 Taux de <u>connexion au site internet</u>	4.8 %	<b>Pas d'objectif</b>	5.9 %	6.9 %	5,5%	

## Des actions d'amélioration du site Internet

- Permettre aux usagers d'accéder à la foire aux questions du site « service-public.com » depuis notre site Internet
- Permettre aux usagers de compléter un dossier par voie dématérialisée (envoi d'une pièce scannée sur une adresse fonctionnelle)
- Mise en place d'un accusé de réception électronique systématique pour toute sollicitation par voie électronique

## Communication sur les réseaux sociaux

- Rédiger une charte de modération afin de garantir la fiabilité et la réputation des contacts abonnés et modération des pages

# Taux de réponse aux courriers, courriels, réclamations et suggestions

Indicateurs	Résultat 2014	Objectif 2015	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif au T3
IL 46 <u>Délai moyen de réponse aux courriers et courriels de suggestions et réclamations (jours ouvrés)</u>	6.5 j	<b>15 j</b>	3.5 j	9 j		
IL 45 <u>Taux de réponse aux suggestions et réclamations dans le délai de 15 jours ouvrés</u>	97.7 %	<b>85 %</b>	100%	100%		



## Réponse aux demandes d'information par courrier

Indicateurs	Résultat 2014	Objectif 2015	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif au T3
IL 42 <u>Délai moyen de réponse</u> aux demandes d'information par courrier	11.3 j	<b>15 j</b>	4.2 j	4.3 j		
IL 41 <u>Taux de réponse aux courriers</u> de demande d'information dans le délai de 15 jours ouvrés	65.3 %	<b>90 %</b>	96.6%	93.9%		



## Réponse aux demandes d'informations par courriel

Indicateurs	Résultat 2014	Objectif 2015	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif au T3
IL 44 <u>Délai moyen de réponse</u> aux demandes d'information par courriel	2 j	<b>5 j</b>	2,2 j	2 j		
IL 43 <u>Taux de réponse aux</u> <u>courriels</u> de demande d'information dans le délai de 5 jours ouvrés	96.6%	<b>85 %</b>	97%	97.9%		

## Des actions d'amélioration pour le traitement des courriers et courriels

- Actualisation de la fiche de procédure
- Nouvelle campagne de sensibilisation des services concernés
- Contrôles réguliers par échantillonnage

# Saisie par voie électronique

## Pourquoi ?

▶ l'ordonnance du 6 novembre 2014 relative au droit des usagers de saisir l'administration par voie électronique entre en vigueur le 7 novembre 2015.

## Qui ? Quoi ?

▶ les demandes, déclarations, informations ou documents adressés par les usagers peuvent être reçues par voie électronique

▶ les services de la préfecture doivent être en mesure de réceptionner ces demandes

## Comment ?

Saisine de l'administration par le biais d'un nouveau formulaire de contact avec possibilité d'envoyer des pièces-jointes :

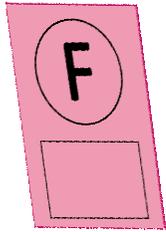
- délivrance automatique d'un accusé d'enregistrement une fois le formulaire validé
  - envoi dans les 5 jours d'un accusé de réception par le service traitant après vérification de la complétude du dossier
- => délai de 2 mois pour répondre à la demande

Mise en place d'adresses mails dédiées pour les services.

# USAGERS DE LA ROUTE : SYSTÈME D'IMMATRICULATION DES VEHICULES



Indicateurs	Résultat 2014	Objectif 2015	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif au T3
IM 322 Délai moyen de délivrance des opérations SIV en temps réel	35 min	<b>45 min</b>	29 min	34 min	35 min	😊
IL 52 <u>% d'opérations SIV traitées au guichet</u> dans le délai de 45 mn	86 %	<b>80 %</b>	95 %	94 %	93%	😊
IM 344 Délai moyen de traitement des <u>opérations SIV en différé</u>	3 jours calendaires	<b>7 jours</b> calendaires	2.6 j	2.8 j	2.4 j	😊
II 53 Tx de <u>certificats d'immatriculation délivrés par courrier</u> dans le délai de 7 jours	97 %	<b>80 %</b>	100 %	100 %	100%	😊



## USAGERS DE LA ROUTE : PERMIS DE CONDUIRE

Indicateurs	Résultat 2014	Objectif 2015	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif au T3
IL 56 Temps d'attente aux <u>guichets des permis de conduire</u>	48 min	<b>50 min</b>	34 min	34 min	40 min	
IM 361 Délai moyen de traitement des <u>permis de conduire en temps différé</u>	23.7 jours	<b>15 jours</b>	10.8 j	39.6 j	30.3 j	

# Des actions d'amélioration pour réduire les délais de traitement des permis de conduire

## Contexte :

- o une augmentation de l'activité estimée à 25%
- o une diminution de l'effectif

## Plan d'action :

- o En septembre, l'effectif est reconstitué
- o Des heures supplémentaires doivent permettre d'épurer le stock
- o Les actions de sensibilisation auprès des auto-écoles pour l'envoi de dossiers complets sont poursuivies



# CNI ET PASSEPORTS



Indicateurs	Résultat 2014	Objectif 2015	T1	T2	T3	Atteinte de l'objectif au T3
IM 341 <u>Délai moyen</u> de traitement des <u>CNI</u> en jours calendaires	12.6	<b>10 jours</b>	9.9 j	15.3 j	10.7 j	😞
IM 342 <u>Délai moyen</u> des <u>passports</u> biométriques en jours calendaires	7.7	<b>7 jours</b>	4 j	6.3 j	5 j	😊

## Autres actions d'amélioration en faveur des usagers

- ▶ Réouverture du guichet « étrangers » le jeudi
- ▶ Signalétique au sol pour les personnes à mobilité réduite

***BILAN DES FICHES DE RECLAMATIONS  
ET SUGGESTIONS***

## Délai de réponse : 15 jours ouvrés

Dépôt d'une réclamation :

- Adresse mail dédiée : [pref-qualite@val-doise.gouv.fr](mailto:pref-qualite@val-doise.gouv.fr)
- Adresse générale de la préfecture : [prefecture@val-doise.gouv.fr](mailto:prefecture@val-doise.gouv.fr)
- Par voie postale
- A la préfecture : 3 boîtes de dépôt



# Synthèse des fiches de réclamations et suggestions

	<b>Nombre de fiches positives</b>	<b>Nombre de fiches négatives</b>	<b>Autres fiches (demande d'information ou fiches illisibles)</b>	<b>Nombre de visiteurs</b>	<b>% de signalement par rapport au nombre de visiteurs reçus</b>
<b>2014</b> janvier à septembre	12 (20,3%)	36 (61,1%)	11 (18,6%)	195146	0,03%
<b>2015</b> janvier à septembre	17 (24,6%)	35 (50,7%)	17 (24,6%)		