



PREFET DU VAL-D'OISE

PREFECTURE

SECRETARIAT GENERAL
Mission contrôle de gestion
et qualité

Affaire suivie par Dorlys MOUROUVIN
(assistance : Fanny BOURSAULT,
étudiante stagiaire)
Tél. : 01.34.20.27.08.

Mail : pref-qualite@val-doise.gouv.fr

Cergy-Pontoise, le 22 juin 2015

**ANALYSE DES RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION
PORTANT SUR L'ACCUEIL PHYSIQUE**

L'enquête a été réalisée **du 11 mai au 12 juin 2015** sur une période de 22 jours ouvrés.

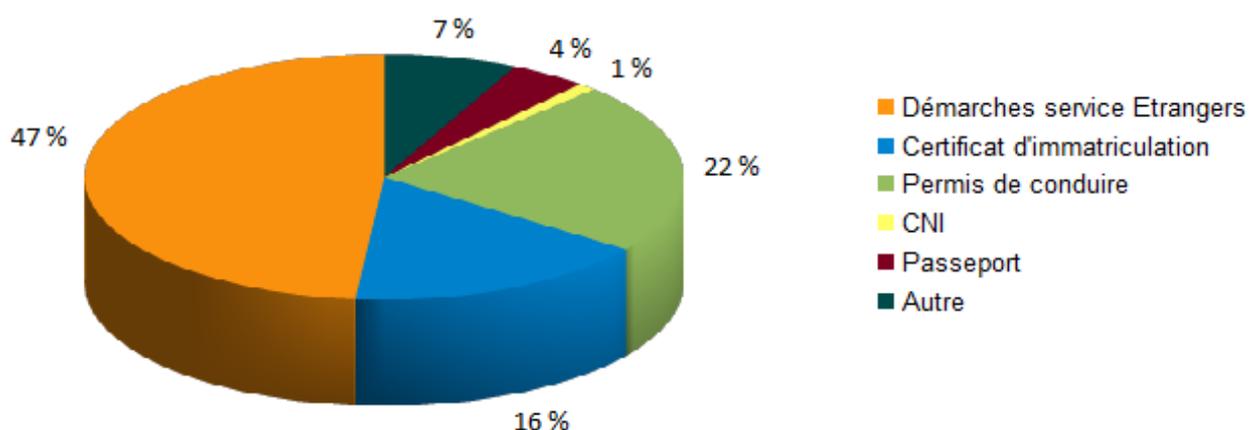
300 usagers ont été interrogés afin de connaître leur degré de satisfaction sur la manière dont ils ont été accueillis en préfecture, sur l'accessibilité du site internet, des services mis à leur disposition, sur l'accès aux locaux pour les personnes à mobilité réduite ainsi que sur les courriers et courriels envoyés par nos différents services.

Rubrique : « Mieux vous connaître »

L'utilisateur-type de la préfecture est un particulier (99.3%) résidant dans le département (97.6%).

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 ».

- La répartition des usagers par motif de visite :



Rubrique : « Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil en Préfecture »

- Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 93.4 %

Indicateur	 Oui		 Non		Pas concerné	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Taux de satisfaction des usagers sur la signalétique des locaux (*)	254	84.9% *87.5%	36	12% *12.4%	9	<u>3%</u>
Taux de satisfaction des usagers sur le confort de nos espaces d'attente (sièges, propreté, éclairage) (*)	221	73.9% *79.2%	58	19.4% *20.7%	20	<u>6.6%</u>
Taux de satisfaction des usagers sur l'accessibilité des locaux aux Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.) (*)	131	43.8% *64.5%	72	24% *35.4%	96	<u>32.1%</u>
Taux de satisfaction des usagers sur l'identification du personnel de guichet (*)	150	50.1% *99.3%	1	0.3% *0.6%	148	<u>49.5%</u>
Taux de satisfaction des usagers sur la courtoisie des agents de préfecture	281	93.9% *95.9%	12	4% *4.1%	6	<u>2%</u>
Taux de satisfaction des usagers sur la disponibilité et l'écoute du personnel (*)	274	91.6% *93.8%	18	6% *6.1%	7	<u>2.3%</u>
Taux de satisfaction des usagers sur la compréhension du vocabulaire utilisé par le personnel (*)	284	94.9% *96.9%	9	3% *3%	6	<u>2%</u>
Taux de satisfaction des usagers sur leur orientation vers le service demandé (*)	279	93.3% *95.2%	14	4.6% *4.7%	6	<u>2%</u>

- **Horaires d'ouverture** : les plages d'ouverture de la préfecture (9h – 16h) conviennent à **65.5 %** des usagers qui ont répondu à notre enquête.

↳ Parmi les usagers mécontents, certains proposent d'étendre nos heures d'accueil. Certains souhaiteraient que cette extension se fasse à compter de 8h le matin jusqu'à 17 h, voire 18. Cependant, d'autres souhaiteraient une fermeture à la pause méridienne pour une fermeture plus tardive (18h ou 19h).

↳

Indicateur	 Oui		 Non		Pas concerné	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Taux de satisfaction des usagers sur les horaires d'ouverture de la préfecture (*)	150	50.1% *99.3%	1	0.3% *0.6%	148	<u>49.5%</u>

Rubrique : « Votre satisfaction sur l'accès sur internet »

- **Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 84.5 %**

Parmi les 300 usagers interrogés, seuls **24%** d'entre eux ont recherché une information sur internet avant de venir en Préfecture. **95.8%** d'entre eux ont trouvé avec facilité l'adresse de notre site. Ils estiment à **86.1%** que l'information y est facile d'accès et **79.1%** ont obtenu l'information recherchée.

Rubrique : « Votre satisfaction sur les services à votre disposition »

- **Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 77 %**

135 des 300 usagers interrogés se sont exprimés sur les services mis à leur disposition et 104 d'entre eux en sont globalement satisfaits.

Parmi les usagers mécontents, certains proposent des améliorations de ces services : diminuer les tarifs pratiqués, améliorer la qualité des photocopies et obtenir une meilleure qualité de photos.

Indicateur	 Oui		 Non		Pas concerné	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
22- Avez-vous facilement repéré les services mis à votre disposition ?	104	34.9%	31	10.4%	163	54.7%

Rubrique : « Votre satisfaction sur les courriers et courriels envoyés par la préfecture »

- **Satisfaction globale des usagers concernant cette rubrique : 97,6 %**

Indicateur	 Oui		 Non		Pas concerné	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
26- Le courrier ou courriel était-il rédigé en des termes simples et compréhensibles ?	21	<i>100%</i>	0	<i>0%</i>	0	<i>0%</i>
27- Avez-vous obtenu toute l'information nécessaire , sans avoir besoin de recontacter la préfecture pour demander des précisions ?	20	<i>95.2%</i>	1	<i>4.7%</i>	0	<i>0%</i>

La préfecture du Val d'Oise est engagée depuis 2007 dans une démarche d'amélioration continue des dispositifs d'accueil des usagers.

Lors de l'enquête de satisfaction menée en 2015, **97.9%** des usagers pensent que notre engagement a contribué à améliorer notre accueil.