



Liberté • Égalité • Fraternité  
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREFET DU VAL D'OISE



## Démarche « QUALIPREF 2 »

Démarche d'amélioration continue de l'accueil du public.

## Enquête de satisfaction

Réalisée du 11 mai au 12 juin 2015

300 usagers interrogés

## 🌀 Synthèse des résultats de cette enquête 🌀

Dans le cadre de notre démarche « Qualipref 2 », nous effectuons annuellement une enquête de satisfaction portant sur l'accueil physique des usagers. Elle a pour objectif de prendre connaissance de vos besoins et attentes en matière d'accessibilité et d'évaluer votre degré de satisfaction, afin de mettre en place d'éventuelles actions correctrices pour mieux nous adapter à vos attentes.

**Accueil en Préfecture**  
93,4 % d'usagers satisfaits  
(contre 89 % en 2014)

**Horaires d'ouverture de la Préfecture**  
65,3 % d'usagers satisfaits  
(contre 58,4 % en 2014)

**Accueil et information via notre site internet : « val-doise.gouv.fr »**  
84,5 % d'usagers satisfaits  
(contre 76 % en 2014)

**Accessibilité des locaux aux Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.)**  
64,5 % d'usagers satisfaits  
(contre 85% en 2014)

**Courriers et courriels envoyés par la préfecture**  
95,2 % d'usagers satisfaits  
(contre 97,5 % en 2014)

**Services mis à la disposition des usagers**  
77 % d'usagers satisfaits  
(contre 78 % en 2014)

Les résultats détaillés de l'enquête sont disponibles sur le site internet : <http://www.val-doise.gouv.fr>

(Chemin d'accès : Services de l'Etat / Préfectures et sous préfectures / Préfecture de Cergy / Démarche qualité : à votre écoute pour progresser).