

# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

## - PREFECTURE D'ÉVRY -

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité du service rendu, un questionnaire a été mis à disposition entre le lundi 24 mars et le vendredi 4 avril 2014, auquel 302 usagers ont répondu.

Vous trouverez ci-après la synthèse des réponses et les actions que nous envisageons pour répondre à vos demandes.

### 1. La qualité de l'information à la disposition des usagers

#### La qualité des informations sur internet



#### La qualité des informations par téléphone



#### La qualité des informations par courrier et courriel



#### POINTS A AMELIORER :

- La redirection des appels téléphoniques vers les services
- La multiplicité des interlocuteurs par téléphone avant d'obtenir celui souhaité

#### ACTIONS D'AMELIORATION :

- Rappel des règles de transfert des appels aux agents
- Réalisation d'appels-mystères

### 2. La qualité de l'accueil physique des usagers

#### La qualité de l'accueil général



#### La qualité de l'accueil dans le service



#### Les horaires d'accueil et le temps d'attente



#### L'accès des personnes à mobilité réduite (PMR)



#### POINTS A AMELIORER :

- Le confort des espaces d'attente
- La visibilité de la boîte de réclamations
- La visibilité de l'affichage dédié aux PMR et leur priorité d'accès

#### ACTIONS D'AMELIORATION :

- Travaux envisagés pour améliorer les espaces d'accueil et d'attente
- Identification plus visible de la boîte de réclamations
- Agrandissement de la fiche dédiée aux PMR et sensibilisation des agents sur la priorisation des PMR

Concernant les horaires et temps d'attente, ceux-ci sont conformes aux objectifs impartis par le Ministère. Néanmoins, la Préfecture de l'Essonne recherche à améliorer la situation.

### La satisfaction globale des usagers

86%



# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

## - SOUS-PREFECTURE DE PALAISEAU -

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité du service rendu, un questionnaire a été mis à disposition entre le lundi 24 mars et le vendredi 4 avril 2014, auquel 301 usagers ont répondu.

Vous trouverez ci-après la synthèse des réponses et les actions que nous envisageons pour répondre à vos demandes.

### 1. La qualité de l'information à la disposition des usagers

#### La qualité des informations sur internet



#### La qualité des informations par téléphone



#### La qualité des informations par courrier et courriel



#### POINTS A AMELIORER :

- La redirection des appels téléphoniques vers les services
- La multiplicité des interlocuteurs par téléphone avant d'obtenir celui souhaité, leur courtoisie et leur présentation
- L'obtention d'une réponse courrier-courriel et leur rédaction en des termes simples et clairs

#### ACTIONS D'AMELIORATION :

- Rappel des règles aux agents en matière de communication téléphonique
- Réalisation d'appels-mystères
- Rappel des règles aux agents en matière de communication écrite

### 2. La qualité de l'accueil physique des usagers

#### La qualité de l'accueil général



#### La qualité de l'accueil dans le service



#### Les horaires d'accueil et le temps d'attente



#### L'accès des personnes à mobilité réduite (PMR)



#### POINTS A AMELIORER :

- La visibilité de la boîte de réclamations
- La visibilité de l'affichage dédié aux PMR et leur priorité d'accès

#### ACTIONS D'AMELIORATION :

- Identification plus visible de la boîte de réclamations
- Agrandissement de la fiche dédiée aux PMR et sensibilisation des agents sur la priorisation des PMR

Concernant les horaires et temps d'attente, ceux-ci sont conformes aux objectifs impartis par le Ministère. Néanmoins, la Préfecture de l'Essonne recherche à améliorer la situation.

### La satisfaction globale des usagers

77%



# RESULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS

## - SOUS-PREFECTURE D'ÉTAMPES -

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité du service rendu, un questionnaire a été mis à disposition entre le lundi 24 mars et le vendredi 4 avril 2014, auquel 80 usagers ont répondu.

Vous trouverez ci-après la synthèse des réponses et les actions que nous envisageons pour répondre à vos demandes.

### 1. La qualité de l'information à la disposition des usagers

#### La qualité des informations sur internet



#### La qualité des informations par téléphone



#### La qualité des informations par courrier et courriel



#### POINTS A AMELIORER :

- La redirection des appels téléphoniques vers les services
- La multiplicité des interlocuteurs par téléphone avant d'obtenir celui souhaité
- L'obtention d'un accusé réception aux courriels et leur rédaction en des termes simples et clairs

#### ACTIONS D'AMELIORATION :

- Rappel des règles de transfert des appels aux agents
- Réalisation d'appels-mystères
- Rappel aux agents des règles en matière de communication écrite

### 2. La qualité de l'accueil physique des usagers

#### La qualité de l'accueil général



#### La qualité de l'accueil dans le service



#### Les horaires d'accueil et le temps d'attente



#### L'accès des personnes à mobilité réduite (PMR)



#### POINTS A AMELIORER :

- La visibilité de la boîte de réclamations
- La visibilité de l'affichage dédié aux PMR et leur priorité d'accès

#### ACTIONS D'AMELIORATION :

- Identification plus visible de la boîte de réclamations
- Agrandissement de la fiche dédiée aux PMR et sensibilisation des agents sur la priorisation des PMR

Concernant les horaires et temps d'attente, ceux-ci sont conformes aux objectifs impartis par le Ministère. Néanmoins, la Préfecture de l'Essonne recherche à améliorer la situation.

### La satisfaction globale des usagers

96%

