

PREFECTURE D'EVRY

RESULTATS DE L'ENQUETE REALISEE AUPRES DES USAGERS

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité du service rendu, un questionnaire a été mis à disposition entre le lundi 25 mars et le vendredi 5 avril 2013, auquel 249 usagers ont répondu. Nous tenons à les remercier. 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 votre disposition

A. Les informations sur notre site Internet

	Taux de satisfaction
Facilité d'accès au site internet de la préfecture	91%
Accessibilité aisée des informations contenues sur ce site	85%
Facilité de recherche des informations	86%
Complétude et exactitude des démarches et listes de pièces	83%
Adéquation entre les démarches et listes des pièces présentes sur le site et celles demandées aux guichets	86%
Facilité du téléchargement des formulaires	88%

B. Les informations obtenues par téléphone

	Taux de satisfaction
Facilité pour trouver nos coordonnées téléphoniques	90%
Contact avec un seul interlocuteur avant de joindre votre interlocuteur final	56%
Présentation de votre interlocuteur	69%

Sur ces deux derniers points, un guide de l'accueil téléphonique a été réalisé à destination des agents de préfecture et des sous-préfectures de l'Essonne. Ce guide précise notamment les modalités à respecter pour améliorer notre accueil téléphonique.

Courtoisie de la réponse	88%
Écoute attentive et compréhension de la demande	88%
Bonne information fournie par votre interlocuteur	88%
Réponse donnée en des termes simples	86%

2. L'accueil physique

	Taux de satisfaction
Facilité pour trouver les informations nécessaires à votre déplacement dans nos locaux	89%
Prise en charge immédiate par un agent d'accueil	77%
Bonne orientation par l'agent d'accueil	87%
Déplacement aisé sur nos sites	86%
Courtoisie de l'accueil	91%
Disponibilité des agents et écoute attentive	93%
Bonnes conditions de confidentialité	90%
Obtention de tous les renseignements	89%
Informations fournies en termes simples et compréhensibles	93%
Confort des espaces d'accueil et d'attente	82%
Accès adaptés aux personnes à mobilité réduite	70%

Sur ce dernier point, des travaux dans les halls d'accueil et d'attente sont envisagés pour améliorer la situation.

Temps d'attente raisonnable	72%
Horaires d'ouverture adaptés	72%

La Préfecture ne dispose pas des marges de manœuvre suffisantes (temps de travail, nombre d'agents et nombre de guichets) pour étendre les horaires d'ouverture.

3. Les courriers et méls transmis par les services

	Taux de satisfaction
Clarté et lisibilité du contenu de nos courriers et méls	91%
Rédaction en termes simples et compréhensibles	91%
Obtention de tous les renseignements nécessaires au traitement de votre demande	91%

4. Appréciation globale

	Taux de satisfaction
Grande satisfaction des usagers	34%
Satisfaction des usagers	51%
Faible satisfaction des usagers	9%
Insatisfaction complète des usagers	6%

SOUS-PREFECTURE D'ETAMPES

RESULTATS DE L'ENQUETE REALISEE AUPRES DES USAGERS

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité du service rendu, un questionnaire a été mis à disposition entre le lundi 25 mars et le vendredi 5 avril 2013, auquel 104 usagers ont répondu. Nous tenons à les remercier. 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 votre disposition

A. Les informations sur notre site Internet

	Taux de satisfaction
Facilité d'accès au site internet de la préfecture	96%
Accessibilité aisée des informations contenues sur ce site	92%
Facilité de recherche des informations	97%
Complétude et exactitude des démarches et listes de pièces	91%
Adéquation entre les démarches et listes des pièces présentes sur le site et celles demandées aux guichets	96%
Facilité du téléchargement des formulaires	96%

B. Les informations obtenues par téléphone

	Taux de satisfaction
Facilité pour trouver nos coordonnées téléphoniques	91%
Contact avec un seul interlocuteur avant de joindre votre interlocuteur final	83%
Présentation de votre interlocuteur	67%

Sur ce dernier point, un guide de l'accueil téléphonique a été réalisé à destination des agents de préfecture et des sous-préfectures de l'Essonne. Ce guide précise notamment les modalités à respecter pour améliorer notre accueil téléphonique.

Courtoisie de la réponse	88%
Écoute attentive et compréhension de la demande	92%
Bonne information fournie par votre interlocuteur	83%
Réponse donnée en des termes simples	86%

2. L'accueil physique

	Taux de satisfaction
Facilité pour trouver les informations nécessaires à votre déplacement dans nos locaux	96%
Prise en charge immédiate par un agent d'accueil	80%
Bonne orientation par l'agent d'accueil	97%
Déplacement aisé sur nos sites	99%
Courtoisie de l'accueil	96%
Disponibilité des agents et écoute attentive	98%
Bonnes conditions de confidentialité	93%
Obtention de tous les renseignements	99%
Informations fournies en termes simples et compréhensibles	100%
Confort des espaces d'accueil et d'attente	87%
Accès adaptés aux personnes à mobilité réduite	81%
Temps d'attente raisonnable	73%
Horaires d'ouverture adaptés	63%

La Sous-Préfecture ne dispose pas des marges de manœuvre suffisantes (temps de travail, nombre d'agents et nombre de guichets) pour étendre les horaires d'ouverture.

3. Les courriers et méls transmis par les services

	Taux de satisfaction
Clarté et lisibilité du contenu de nos courriers et méls	89%
Rédaction en termes simples et compréhensibles	89%
Obtention de tous les renseignements nécessaires au traitement de votre demande	82%

4. Appréciation globale

	Taux de satisfaction
Grande satisfaction des usagers	43%
Satisfaction des usagers	52%
Faible satisfaction des usagers	5%
Insatisfaction complète des usagers	0%

SOUS-PREFECTURE DE PALAISEAU

RESULTATS DE L'ENQUETE REALISEE AUPRES DES USAGERS

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité du service rendu, un questionnaire a été mis à disposition entre le lundi 25 mars et le vendredi 5 avril 2013, auquel 90 usagers ont répondu. Nous tenons à les remercier. 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 votre disposition

A. Les informations sur notre site Internet

	Taux de satisfaction
Facilité d'accès au site internet de la préfecture	86%
Accessibilité aisée des informations contenues sur ce site	81%
Facilité de recherche des informations	79%
Complétude et exactitude des démarches et listes de pièces	81%
Adéquation entre les démarches et listes des pièces présentes sur le site et celles demandées aux guichets	83%
Facilité du téléchargement des formulaires	82%

B. Les informations obtenues par téléphone

	Taux de satisfaction
Facilité pour trouver nos coordonnées téléphoniques	86%
Contact avec un seul interlocuteur avant de joindre votre interlocuteur final	50%
Présentation de votre interlocuteur	61%

Sur ces deux derniers points, un guide de l'accueil téléphonique a été réalisé à destination des agents de préfecture et des sous-préfectures de l'Essonne. Ce guide précise notamment les modalités à respecter pour améliorer notre accueil téléphonique.

Courtoisie de la réponse	91%
Écoute attentive et compréhension de la demande	86%
Bonne information fournie par votre interlocuteur	83%
Réponse donnée en des termes simples	86%

2. L'accueil physique

	Taux de satisfaction
Facilité pour trouver les informations nécessaires à votre déplacement dans nos locaux	89%
Prise en charge immédiate par un agent d'accueil	69%
Bonne orientation par l'agent d'accueil	85%
Déplacement aisé sur nos sites	82%
Courtoisie de l'accueil	86%
Disponibilité des agents et écoute attentive	88%
Bonnes conditions de confidentialité	85%
Obtention de tous les renseignements	82%
Informations fournies en termes simples et compréhensibles	89%
Confort des espaces d'accueil et d'attente	74%
Accès adaptés aux personnes à mobilité réduite	50%

Sur ces deux derniers points, des travaux sont envisagés pour améliorer votre accueil.

Temps d'attente raisonnable	58%
Horaires d'ouverture adaptés	53%

La Sous-Préfecture ne dispose pas des marges de manœuvre suffisantes (temps de travail, nombre d'agents et nombre de guichets) pour étendre les horaires d'ouverture.

3. Les courriers et méls transmis par les services

	Taux de satisfaction
Clarté et lisibilité du contenu de nos courriers et méls	79%
Rédaction en termes simples et compréhensibles	75%
Obtention de tous les renseignements nécessaires au traitement de votre demande	83%

4. Appréciation globale

	Taux de satisfaction
Grande satisfaction des usagers	19%
Satisfaction des usagers	56%
Faible satisfaction des usagers	14%
Insatisfaction complète des usagers	11%