Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE L'ESSONNE

RÉSULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS
- PRÉFECTURE DE L'ESSONNE -

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité du service rendu, un questionnaire a été mis à disposition entre le lundi 23 mars et le vendredi 3 avril 2015, auquel 976 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

87% 13%

La qualité des informations par téléphone

78% 22%

La qualité des informations par courrier et courriel

89% 11%

POINTS A AMELIORER :

- *La multiplicité des interlocuteurs par téléphone avant d'obtenir celui souhaité*
- *L'uniformité des informations entre celles données par téléphone et celles données aux guichets*

ACTIONS D'AMELIORATION :

- *Réalisation d'appels-mystères*
- *Analyse des pratiques entre les agents de téléphone et les agents de guichet afin d'uniformiser l'information*

2. La qualité de l'accueil physique des usagers

La qualité de l'accueil général

87% 13%

La qualité de l'accueil dans le service

93% 7%

Les horaires d'accueil et le temps d'attente

61% 39%

L'accès des personnes à mobilité réduite (PMR)

73% 27%

La connaissance par l'usager des moyens de communication de l'Etat en Essonne

44% 56%

POINTS A AMELIORER :

- *La visibilité de la boîte de réclamations*
- *La visibilité de l'affichage dédié aux PMR et leur priorité d'accès*
- *La connaissance des différents moyens de communication*
- *Les priorités d'accès concernant les PMR*

ACTIONS D'AMELIORATION :

- *Augmentation du nombre de boîtes de réclamations*
- *Réalisation d'une enquête de satisfaction propre aux PMR*
- *Information plus diffuse sur les moyens de communication*
- *Rappel des règles aux 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 continuellement à améliorer la situation.

Concernant l'organisation des files d'attente extérieures, la situation est liée aux procédures de sécurité mises en place avec Vigipirate

La satisfaction globale des usagers

78%

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE L'ESSONNE

RÉSULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS
SOUS-PRÉFECTURE DE PALAISEAU

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité du service rendu, un questionnaire a été mis à disposition entre le lundi 23 mars et le vendredi 3 avril 2015, auquel 424 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

83% 17%

La qualité des informations par téléphone

72% 28%

La qualité des informations par courrier et courriel

87% 13%

POINTS A AMELIORER :

- *L'uniformité des informations entre celles données par téléphone et celles données aux guichets*

ACTIONS D'AMELIORATION :

- *Analyse des pratiques entre les agents de téléphone et les agents de guichet afin d'uniformiser l'information*

2. La qualité de l'accueil physique des usagers

La qualité de l'accueil général

87% 13%

La qualité de l'accueil dans le service

90% 10%

Les horaires d'accueil et le temps d'attente

61% 39%

L'accès des personnes à mobilité réduite (PMR)

68% 33%

La connaissance par l'usager des moyens de communication de l'Etat en Essonne

38% 62%

POINTS A AMELIORER :

- *Les priorités d'accès concernant les PMR*
- *La connaissance des différents moyens de communication*

ACTIONS D'AMELIORATION :

- *Rappel des règles aux agents sur la priorisation des PMR*
- *Information plus diffuse sur les moyens de communication*

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

La satisfaction globale des usagers

80%

RÉSULTATS DE L'ENQUETE DE SATISFACTION DES USAGERS
- SOUS-PRÉFECTURE D'ÉTAMPES -

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité du service rendu, un questionnaire a été mis à disposition entre le lundi 23 mars et le vendredi 3 avril 2015, auquel 198 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

94% 6%

La qualité des informations par téléphone

88% 12%

La qualité des informations par courrier et courriel

97% 3%

2. La qualité de l'accueil physique des usagers

La qualité de l'accueil général

94% 6%

La qualité de l'accueil dans le service

99% 1%

Les horaires d'accueil et le temps d'attente

63% 37%

L'accès des personnes à mobilité réduite (PMR)

83% 17%

La connaissance par l'usager des moyens de communication de l'Etat en Essonne

49% 51%

POINTS A AMELIORER :

- *La connaissance des différents moyens de communication*

ACTIONS D'AMELIORATION :

- *Information plus diffuse sur les moyens de communication*

Concernant les horaires et temps d'attente, ceux-ci sont conformes aux objectifs impartis par le Ministère.
Néanmoins, la sous-préfecture d'Etampes recherche continuellement à améliorer la situation.

La satisfaction globale des usagers

99%