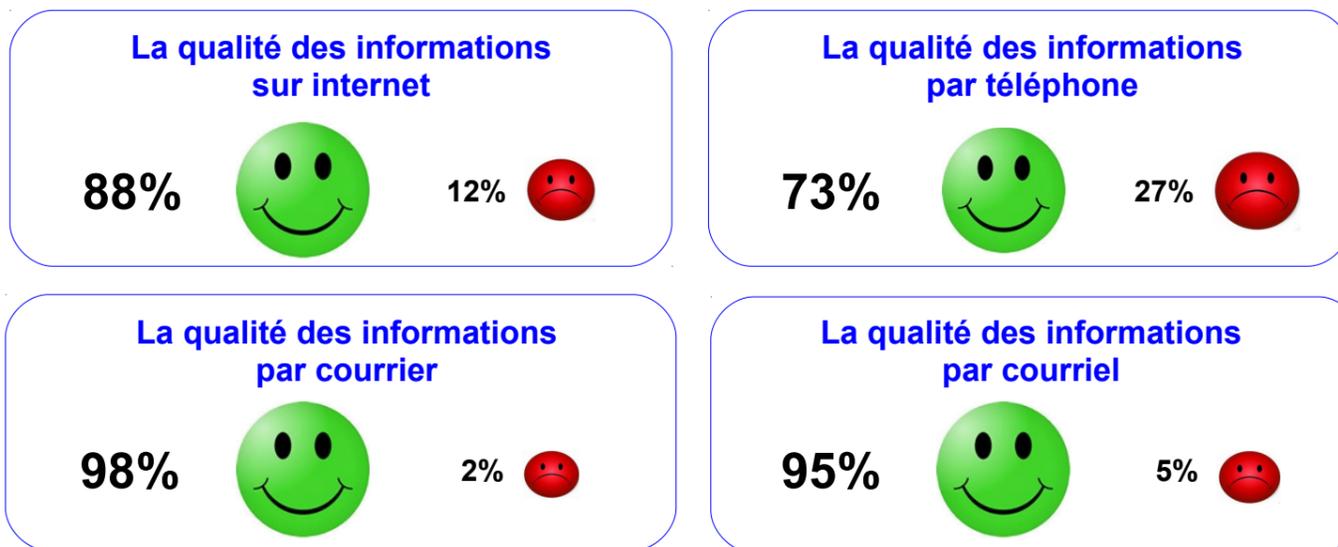


# RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS - PRÉFECTURE D'ÉVRY -

Dans un souci constant d'amélioration de la qualité du service rendu, un questionnaire a été mis à disposition entre le lundi 4 avril et le vendredi 15 avril 2016, auquel 265 usagers ont répondu.

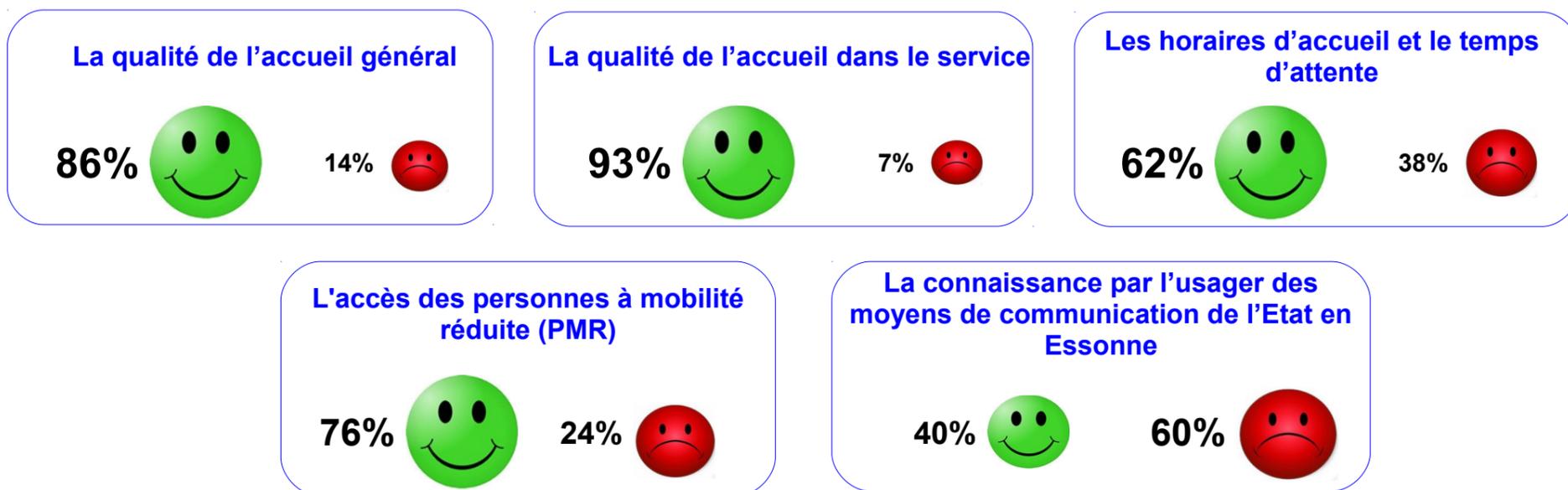
Vous trouverez ci-après la synthèse des réponses et les actions que nous envisageons pour répondre à vos demandes.

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



La baisse de la satisfaction concernant la qualité des informations transmises par téléphone est principalement due à la fermeture du SART et du service des cartes grises au sein des sous-préfectures.

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



### POINTS A AMELIORER :

- L'augmentation des délais d'attente à l'accueil
- L'utilisation par les usagers des tableaux d'affluence
- La connaissance des différents moyens de communication

### ACTIONS D'AMELIORATION :

- Une réorganisation au service des Cartes grises a déjà été mise en place afin de réduire les délais d'attente
- Information plus diffuse concernant la pertinence d'utilisation des tableaux d'affluence
- Poursuivre la diffusion de l'information sur les moyens de communication

## La satisfaction globale des usagers

86%



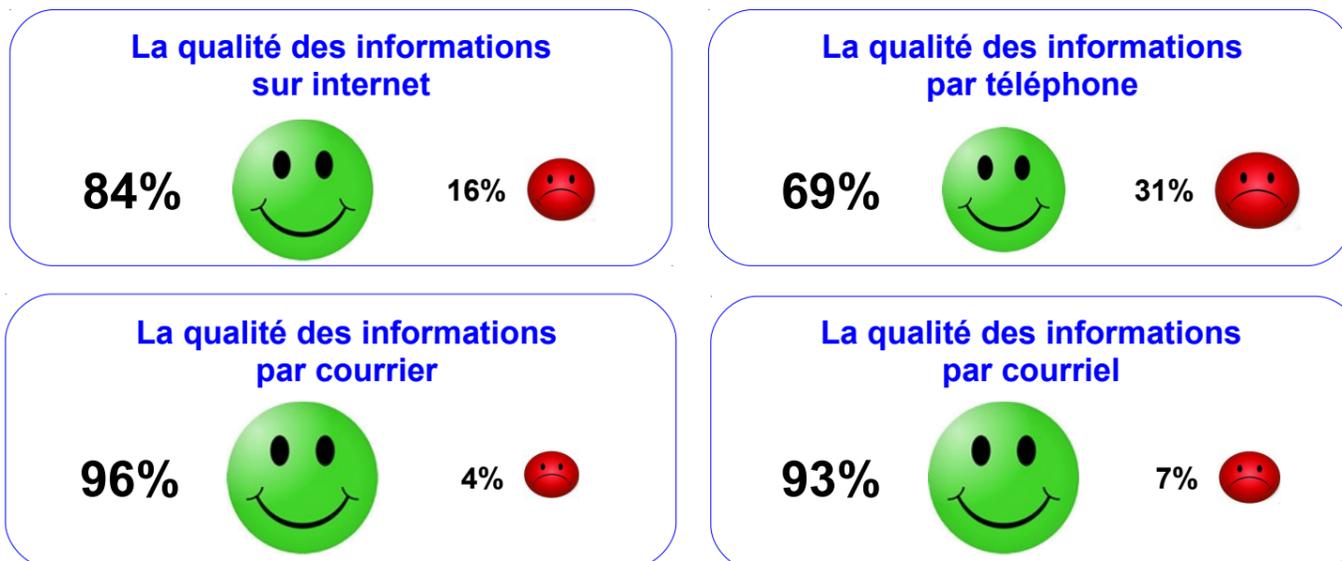
# RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION DES USAGERS

## - 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 4 avril et le vendredi 15 avril 2016, auquel 227 usagers ont répondu.

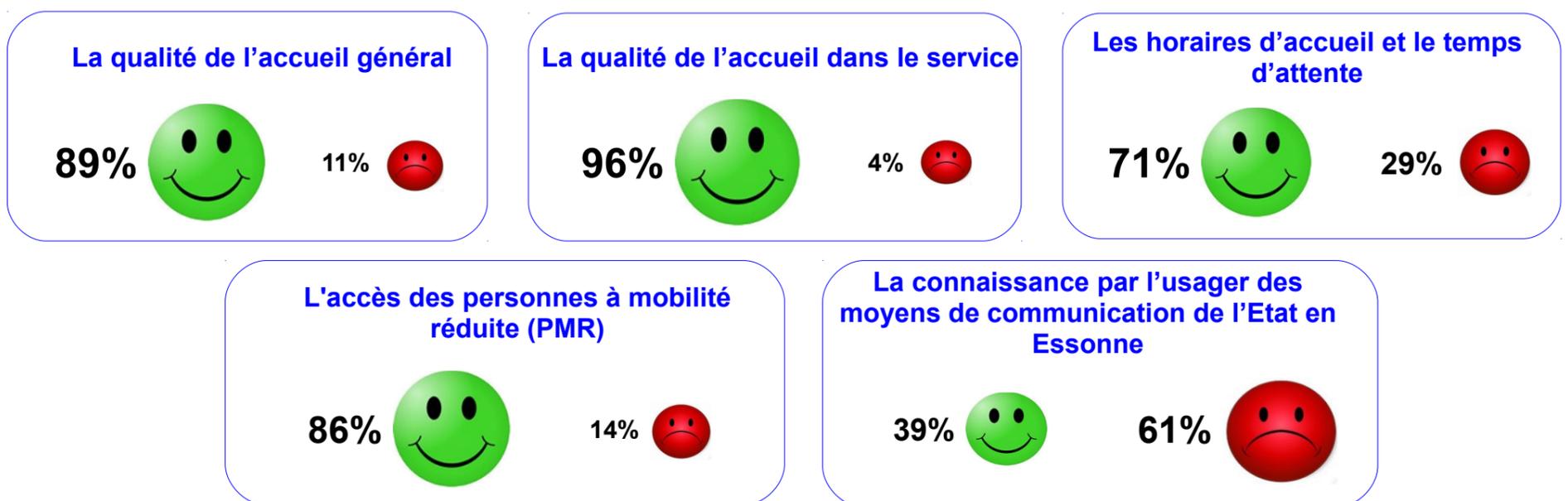
Vous trouverez ci-après la synthèse des réponses et les actions que nous envisageons pour répondre à vos demandes.

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



*La baisse de la satisfaction concernant la qualité des informations transmises par téléphone est principalement due à la fermeture du SART et du service des cartes grises au sein des sous-préfectures.*

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



#### POINTS A AMELIORER :

- L'utilisation par les usagers des tableaux d'affluence
- La connaissance des différents moyens de communication

#### ACTIONS D'AMELIORATION :

- Information plus diffuse concernant la pertinence d'utilisation des tableaux d'affluence
- Poursuivre la diffusion de l'information sur les moyens de communication

### La satisfaction globale des usagers

92%

