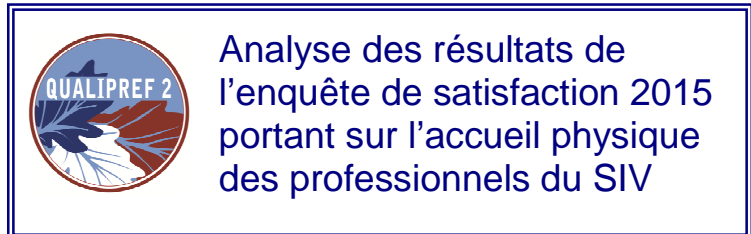




PREFET DU VAL-D'OISE

SOUS- PRÉFECTURE D'ARGENTEUIL

Secrétariat Général
Cellule Modernisation



L'enquête a été réalisée du 8 au 25 juin 2015 sur une période de 14 jours ouvrés. 8 professionnels ont été interrogés afin de connaître leur degré de satisfaction sur l'accessibilité du site internet, la qualité de l'accueil en sous- préfecture, les délais de traitement, le traitement des courriers et courriels ainsi que globalement sur le traitement de leur demande.

Rubrique : « Mieux vous connaître »

50% des professionnels sont installés dans le département et 50% hors du département (1 sur le 78, 1 à Paris, 1 sur le 94 et 1 sur le 93.)

Sur les 4 professionnels externes à l'arrondissement fréquentant la sous- préfecture d'Argenteuil, 87% s'y rendent pour la rapidité de la démarche, 62% pour la qualité de l'accueil et 50% pour la proximité géographique.

87% des personnes interrogées déclarent se rendre «plusieurs fois par semaine» en sous-préfecture et 13% «1 fois par semaine».

Rubrique : « Votre satisfaction sur l'accès sur internet »

25% des professionnels sondés ont recherché une information avant de se déplacer en sous- préfecture.



Parmi ceux- ci, 1 professionnel a recherché une information sur internet.

Ce professionnel a trouvé avec facilité l'adresse du site, estime que l'information y est facile d'accès et a obtenu l'information recherchée.

Il est globalement satisfait du site internet des services de l'Etat dans le Val d'Oise.

Rubrique : « Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil en sous-préfecture »

- **Satisfaction globale des professionnels concernant cette rubrique : 92 %**

Indicateur	 Oui	 Non	Sans avis
Taux de satisfaction sur le confort de nos espaces d'attente (sièges, propreté, éclairage...)	100%	0%	0%
Taux de satisfaction sur les dispositifs d'accès (rampe extérieure, guichets surbaissés, ascenseur, sièges marqués) aux Personnes à Mobilité Réduite (P.M.R.)	100%	0%	0%
Taux de satisfaction sur l'identification du personnel de guichet	100%	0%	0%
Taux de satisfaction sur la courtoisie des agents de la sous-préfecture	100%	0%	0%
Taux de satisfaction sur la disponibilité et l'écoute du personnel de la sous-préfecture	100%	0%	0%
Taux de satisfaction sur la compréhension du vocabulaire utilisé par le personnel	100%	0%	0%
Taux de satisfaction sur l'information donnée concernant les pièces ou justificatifs nécessaires à la demande	100%	0%	0%

Une suggestion émise : ne pas transférer le service SIV à la préfecture de Cergy
 Les plages horaires d'ouverture (de 14h à 16h du lundi au vendredi) conviennent à 100%
 des professionnels qui ont répondu à notre enquête .



Rubrique : « Votre satisfaction sur les délais de traitement »

Indicateur	 Oui	 Non	Sans avis
Votre demande a- t- elle été traitée dans des délais satisfaisants ?	100%	0%	0%

Deux personnes ont suggéré d'augmenter le nombre d'agents du service.

Rubrique : « Votre satisfaction sur les courriers et courriels envoyés par la sous- préfecture »

3 professionnels sur les 8 interrogés ont reçu un courrier ou un courriel de la sous-préfecture dans les 6 derniers mois.

Indicateur	 Oui	 Non
Taux de satisfaction des professionnels sur la compréhension du vocabulaire utilisé dans les courriers ou courriels	100%	0%
Taux de satisfaction des professionnels sur l'exhaustivité des informations données dans les courriers ou courriels ?	100%	0%

Rubrique : « Votre satisfaction sur le traitement de votre demande»

Indicateur	 Oui	 Non	Sans avis
Taux de satisfaction globale des professionnels sur le traitement de leur demande	100%	0%	0%