

## Enquête de satisfaction - Juin 2011

*À votre écoute pour progresser*

### Les résultats de l'enquête

*Au total, 151 personnes ont accepté de répondre à un bref questionnaire de satisfaction.*

<b>Votre satisfaction sur :</b>	<b>Taux</b>	<b>Nbre de réponses</b>
<b>L'accueil dans nos locaux</b>	<b>76,9 %</b>	<b>121</b>
Notre discrétion et notre respect de la confidentialité	90,9 %	121
Notre disponibilité	90,9 %	121
Notre aide à remplir les formulaires	71,9 %	121
La clarté de notre langage	90,8 %	120
Notre courtoisie	89,3 %	121
Nos délais de traitement de vos demandes	38,0 %	121
Les services disponibles dans nos locaux	89,3 %	121
L'orientation dans nos locaux	89,3%	121
L'identification de nos agents	80,2 %	121
La propreté et le confort de nos locaux	90,9 %	121
Nos horaires d'ouverture	44,6 %	121
<b>Notre accueil téléphonique</b>	<b>51,6 %</b>	<b>31</b>
La facilité d'accès à nos coordonnées	71,0 %	31
L'identification de nos services	56,6 %	23
Notre courtoisie	59,3 %	27
Notre écoute et compréhension de vos demandes	65,2 %	23
L'information délivrée	43,3 %	30
La clarté de notre langage	54,8 %	31
Le transfert des appels	71,4 %	7
<b>Notre site Internet</b>	<b>87,0 %</b>	<b>69</b>
La facilité d'accès à l'information	88,4 %	69
Les formulaires téléchargeables	88,4 %	69
L'information délivrée	91,3 %	69

## Enquête de satisfaction - Juin 2011

### *À votre écoute pour progresser*

*Nous avons profité de cette enquête pour évaluer votre connaissance des alternatives au déplacement en préfecture pour l'obtention d'un certificat d'immatriculation.*

<b>Votre connaissance de la possibilité :</b>	<b>Taux</b>	<b>Nbre de réponses</b>
de s'adresser à un professionnel de l'automobile habilité	67,3 %	107
de déposer votre dossier par voie postale	46,7 %	107
de déposer votre dossier dans une mairie partenaire	57,9 %	107

### **Les actions d'amélioration de l'accueil et du service**

*Les résultats de l'enquête ont constitué des pistes de travail pour l'amélioration de notre accueil et de notre service, et nous ont conduit à mettre en œuvre les actions suivantes :*

#### **La mise en place du « Service Express » pour l'obtention des certificats d'immatriculation :**

Ce service a été mis en place dès le 4 juillet 2011. Il consiste en un guichet de dépôt des demandes de duplicata après perte, vol ou détérioration du titre et des déclarations de changement de domicile, que le service s'engage à traiter dans un délai de **48 heures**. Devant le succès de l'opération (plus de 720 dossiers déposés entre le 4 juillet et mi août), un dispositif similaire est à l'étude pour le dépôt des demandes de changement de titulaire d'un certificat d'immatriculation.

#### **L'amélioration de notre accueil téléphonique :**

Une réflexion est en cours pour clarifier, dans le cadre de fiches « réflexe » à destination des agents chargés de l'accueil téléphonique, l'articulation entre les différents dispositifs existants : standard, serveur vocal, service de renseignement téléphonique « 39 39 Allô, service public », lignes dédiées aux questions personnalisées relatives aux titres.

#### **L'amélioration des conditions d'accès aux informations utiles à vos démarches :**

L'ensemble des informations utiles à vos démarches (horaires d'ouverture des services au public, horaires d'accueil téléphonique, coordonnées du serveur vocal, du service de renseignement téléphonique « 39 39 Allô, service public » et des lignes dédiées aux questions personnalisées relatives aux titres, délais moyens de traitement de vos demandes et alternatives au déplacement en préfecture) sont désormais disponibles sur notre site Internet, et rappelé dans les accusés de réception de vos courriels.