



QUALIPREF 2.0 Enquête de satisfaction juillet 2015

I: Rappel

L'engagement 8.1 du nouveau référentiel Qualipref 2.0 prévoit que des enquêtes de satisfaction auprès des usagers sont conduites, au moins annuellement, afin de connaître leurs besoins et attentes en matière d'accessibilité. Le résultat de ces enquêtes, rapproché de l'analyse des pratiques de la préfecture, doit notamment permettre d'ajuster les horaires d'ouverture des guichets et de mettre en place des plages horaires réservées aux rendez-vous.

Dans ce cadre, une enquête de satisfaction a été menée pendant le mois de juillet 2015 auprès de **311 usagers** qui, durant cette période, se sont rendus à la préfecture. Ces derniers ont été invités à répondre à **31 questions** s'articulant autour de trois thématiques :

1. mieux connaître la typologie des usagers
2. mesurer leur degré de satisfaction sur l'accès à l'information
3. recueillir leur appréciation sur la qualité de l'accueil général de la préfecture.

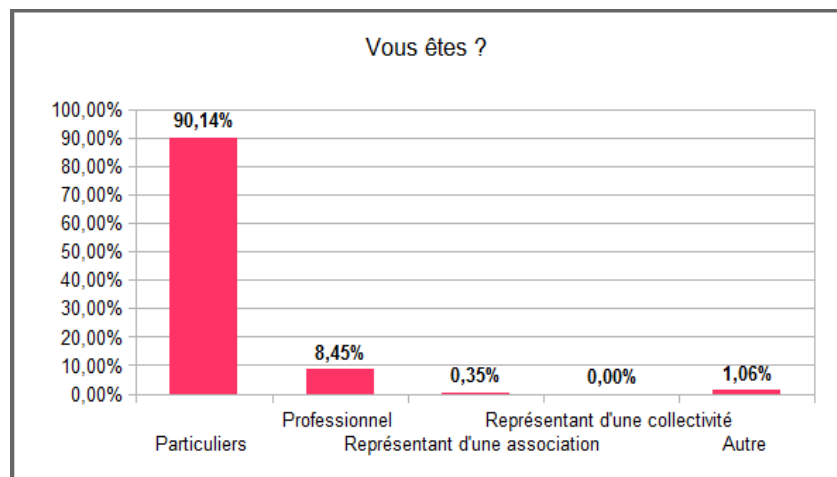
Conformément au souhait exprimé par les membres du comité local des usagers (2014), une question relative à l'accessibilité des locaux aux personnes à mobilité réduite figure au questionnaire.

Deux questions ouvertes étaient destinées à permettre aux usagers d'exprimer librement leur appréciation sur l'accueil dématérialisé et à recueillir leurs suggestions pour améliorer l'accueil de la préfecture.

II : Présentation des résultats

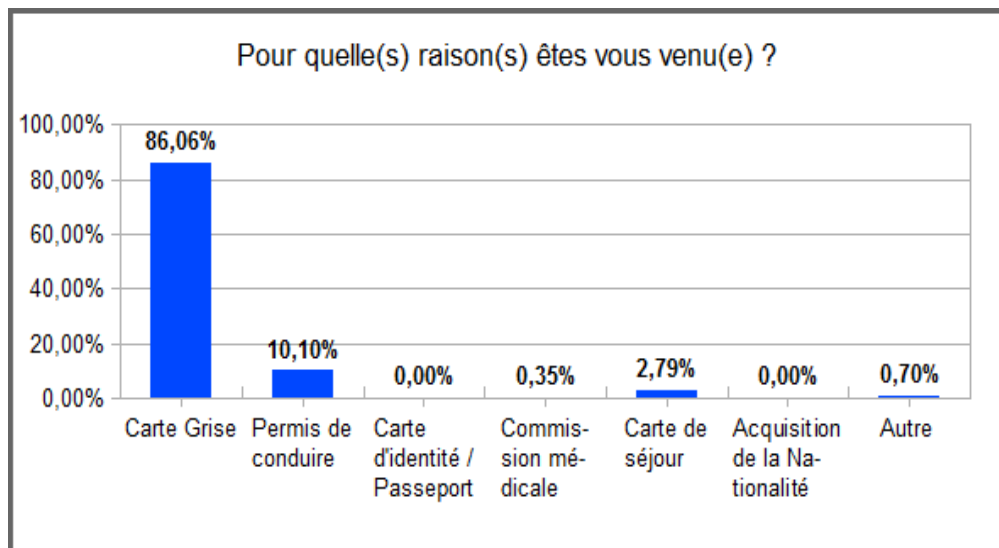
1°) Typologie des usagers

a) Catégories d'usagers



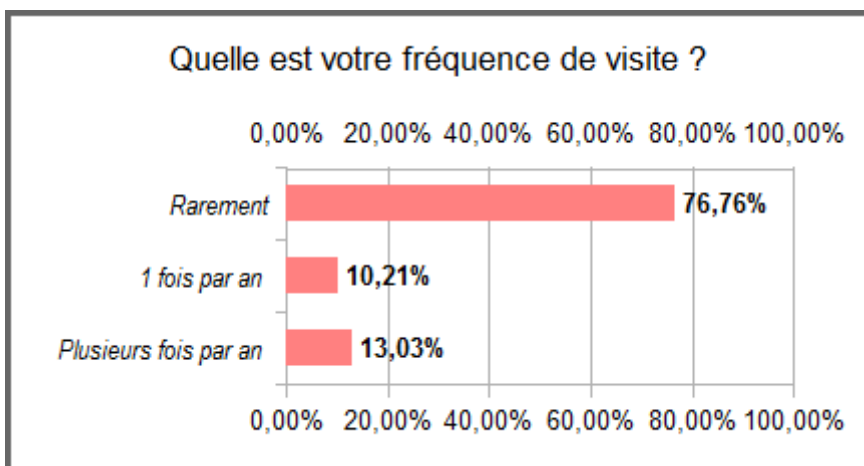
90 % des usagers qui se sont rendus à la préfecture au cours du mois de juillet 2015 sont en grande majorité des particuliers (91% en 2014).

b) Motifs des déplacements



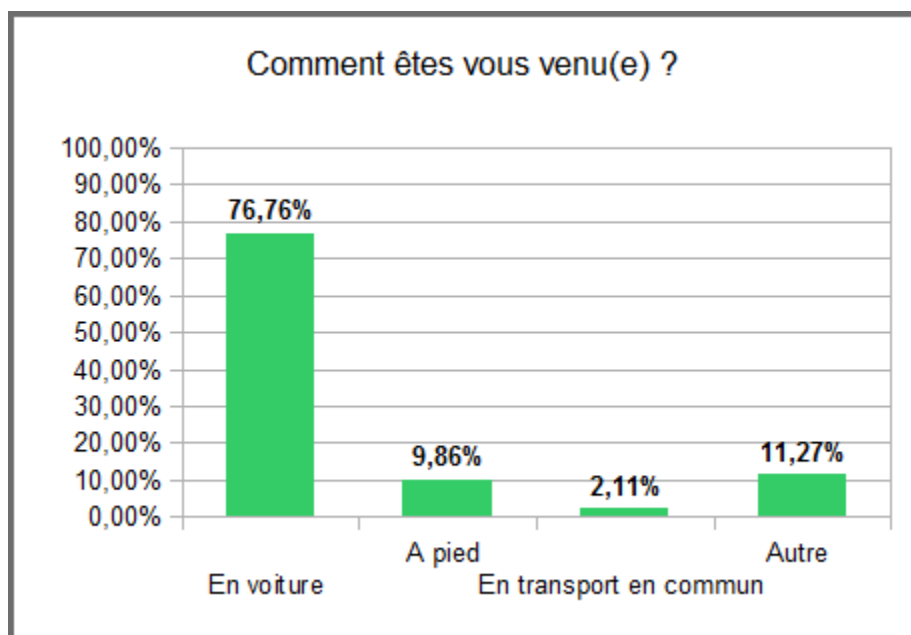
86 % des usagers se sont déplacés, au cours de la période considérée, pour un certificat d'immatriculation (près de 83 % en 2014) et 10,1 % pour un permis de conduire (6,7 % en 2014)

c) Fréquence des visites



Une très forte majorité des usagers (76,8 %) se déplace rarement à la préfecture, contre 13 % qui s'y rend plusieurs fois par an.

d) Mode de déplacement

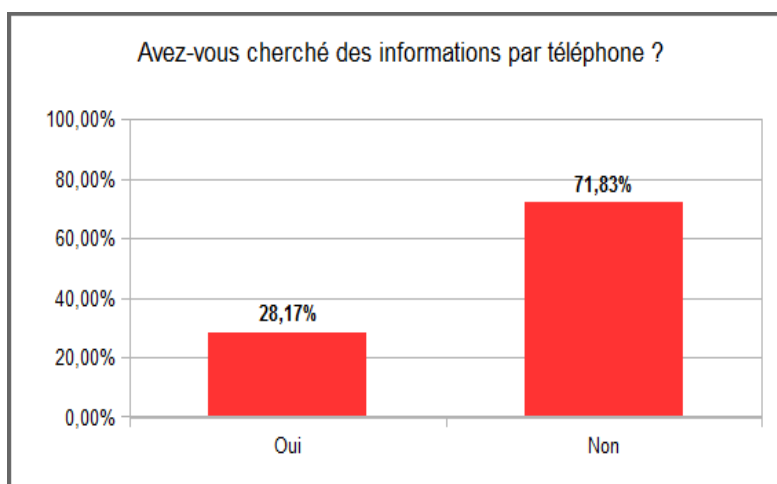


Le déplacement en voiture reste le mode de déplacement privilégié (76,8%). On note toutefois, par rapport à 2014, une baisse significative de ce chiffre qui s'établissait à 84 %. Le report s'est fait sur la marche (+4%) et le vélo/moto (+5,3%), accompagné d'un recul (-2%) des transports en commun. Sans doute faut-il voir dans ces résultats les difficultés de stationnement à proximité immédiate de la préfecture.

L'utilisateur type est donc un particulier se déplaçant principalement en voiture et se rendant à la préfecture pour obtenir ou modifier un certificat d'immatriculation. Ce constat confirme la conclusion globalement identique à celui établi en 2014.

2°) Votre satisfaction sur l'accès à l'information

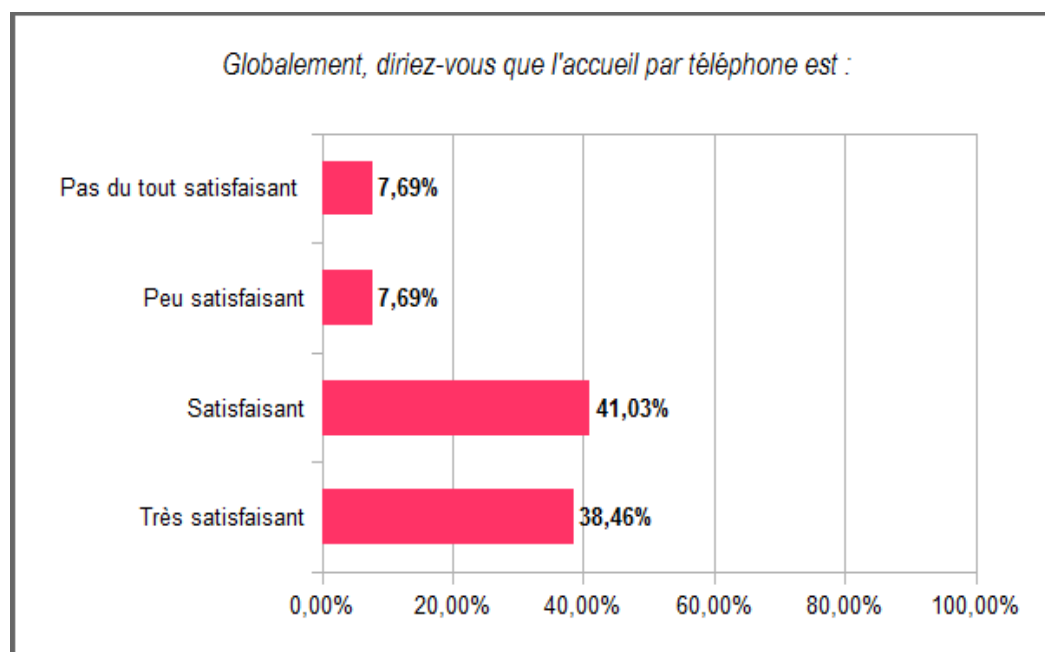
a) renseignements par téléphone



28,2% des usagers, préalablement à leur déplacement, ont contacté par téléphone les services de la préfecture (31,2 % en 2014). On peut penser que le recours à Internet, plus attractif, devient de plus en plus habituel, au détriment du téléphone.

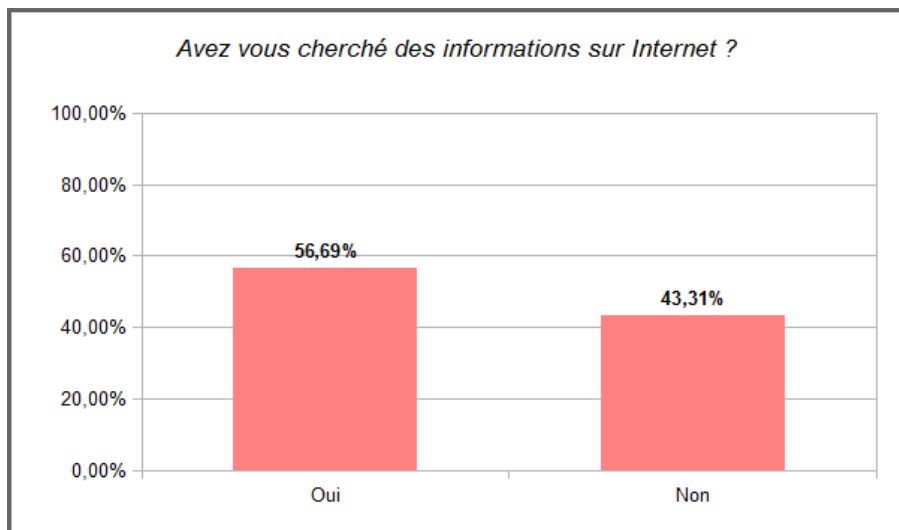
Qualité de l'accueil téléphonique	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans opinion
vous avez facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques	72 %	15 %	1 %	4 %	8 %
<i>Rappel 2014</i>	61%	25%	6%	3%	5%
vous avez pu nous joindre facilement par téléphone	44 %	24 %	9 %	12 %	12 %
<i>Rappel 2014</i>	31%	27%	15%	18%	9%
la personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée	56 %	21 %	3 %	9%	12 %
<i>Rappel 2014</i>	41%	23%	12%	6%	18%
elle a été courtoise	59 %	24 %	1 %	5 %	10 %
<i>Rappel 2014</i>	50%	30%	6%	1%	12%
elle a bien compris votre demande	62 %	19 %	4%	4 %	12 %
<i>Rappel 2014</i>	52%	32%	4%	1%	11%
vous avez bien été informé (e)	55 %	22 %	1 %	14 %	8 %
<i>Rappel 2014</i>	49%	29%	4%	3%	15%

b) qualité de l'accueil téléphonique



80% des usagers sont très satisfaits ou satisfaits de l'accueil téléphonique ce qui globalement tout à fait comparable à 2014. La différence, d'importance, consiste en un glissement de près de 20 % de « satisfaisant » à « très satisfaisant » ce que l'on peut interpréter comme le ressenti des usagers d'une amélioration très nette. Les difficultés liées à la mise en place du permis de conduire européen semblent oubliées.

c) informations sur internet



A noter une augmentation de 12,4% par rapport à 2014 des usagers qui ont cherché une information sur le site internet des services de l'État en Charente-Maritime, préalablement à leur déplacement en préfecture.

Qualité du site internet	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans opinion
Vous avez facilement trouvé l'adresse du site	78 %	14 %	6 %	1 %	1 %
<i>Rappel 2014</i>	68%	25%	2%	2%	3%
Sur le site internet, l'information est facile d'accès	62 %	27 %	8 %	1 %	2 %
<i>Rappel 2014</i>	56%	29%	9%	3%	3%
Vous avez trouvé l'information que vous recherchez	64 %	20 %	7 %	6%	3 %
<i>Rappel 2014</i>	60%	24%	8%	4%	4%

Le site internet des services de l'État, intégralement rénové fin 2012, donne satisfaction dans toutes les rubriques. À noter, par rapport à 2014, une augmentation significative des «*tout à fait d'accord*» (+10 % au détriment des «*plutôt d'accord*» pour la rubrique portant sur la recherche de l'accès au site).

L'obtention de l'information recherchée connaît le même bon résultat avec, là encore, un glissement favorable du «*plutôt d'accord*» vers le «*tout à fait d'accord*». La tendance constatée en 2014, est plus que confirmée, elle est renforcée.

3°) Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil général de la préfecture

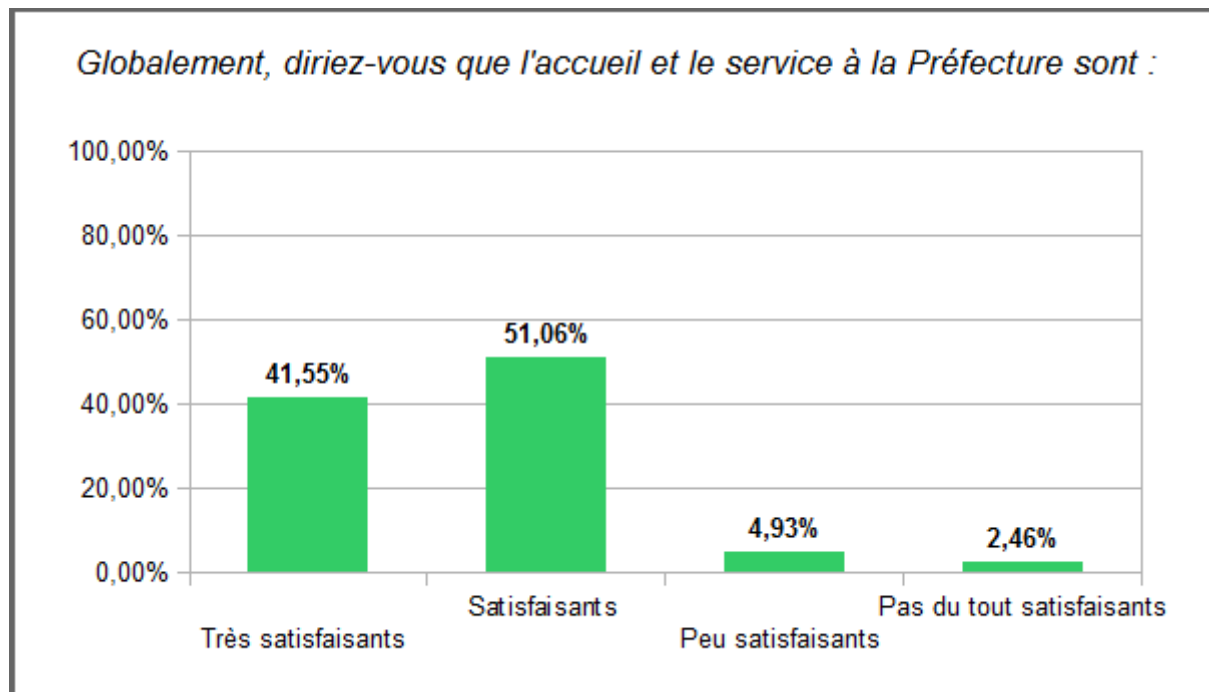
Qualité de l'accueil général	Tout a fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	Sans opinion
les horaires d'accueil sont adaptés	32 %	35 %	17 %	12 %	4 %
<i>Rappel 2014</i>	25%	32%	17%	15%	11%
en entrant, vous avez facilement repéré l'accueil ou le service que vous veniez voir	66 %	30 %	1 %	2 %	1 %
<i>Rappel 2014</i>	48%	36%	4%	3%	9%
les locaux sont propres et bien équipés	43 %	44 %	7 %	4 %	3 %
<i>Rappel 2014</i>	28%	47%	10%	4%	11%
la personne qui vous a reçu(e) s'est présentée	47 %	24 %	11 %	11%	7 %
<i>Rappel 2014</i>	27%	28%	12%	15%	18%
elle a été courtoise	69 %	24 %	2 %	1 %	4 %
<i>Rappel 2014</i>	46%	36%	3%	1%	13%
elle a écouté votre demande avec attention	67 %	25 %	3 %	1 %	5 %
<i>Rappel 2014</i>	47%	36%	3%	1%	13%
vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité	58 %	30 %	6 %	2 %	4 %
<i>Rappel 2014</i>	39%	34%	8%	3%	16%
vous avez eu des conseils personnalisés	58 %	25 %	4 %	2 %	11 %
<i>Rappel 2014</i>	30%	28%	8%	3%	31%
la personne vous a informé(e) dans des termes simples et compréhensibles	67 %	25 %	2 %	1 %	5 %
<i>Rappel 2014</i>	41%	35%	5%	2%	17%
vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande	68 %	24 %	1 %	1 %	6 %
<i>Rappel 2014</i>	45%	31%	3%	2%	19%
les locaux sont adaptés aux personnes à mobilité réduite (<i>nouvelle question ajoutée à l'enquête de satisfaction 2014</i>)	23 %	19 %	19 %	21%	18 %
<i>Rappel 2014</i>	16%	22%	18%	22%	22%

Dans toutes les rubriques on constate une hausse (de + 7 à + 28%) pour la réponse «*tout à fait d'accord*» sans pour noter de différence notable sur les réponses que l'on peut qualifier de moins agréables à recevoir.

Cela peut signifier que le niveau global de l'accueil physique s'est sensiblement amélioré, qu'il concerne les agents et/ou les locaux.

Sur la dernière question, les avis sont très partagés. La difficulté que pose l'interprétation de ces résultats est liée au fait que la majorité des personnes interrogées sont des gens valides, vraisemblablement peu au fait des problèmes, parfois insoupçonnés, que rencontrent les PMR.

QUALITÉ GLOBALE DE L'ACCUEIL:



Le même phénomène que précédemment décrit est constaté : En 2014, 14 % des usagers estimaient très satisfaisants l'accueil et le service rendu par la préfecture. En 2015, c'est près de 42 % qui ont un sentiment identique, soit une augmentation de 28 %. Globalement, satisfaits et très satisfaits représentent une part supérieure à 92 %.

Une 31ème question a été rajoutée au questionnaire 2014 : elle concerne le jour de fermeture (mardi). 28 personnes, venues à la préfecture un mardi, se sont exprimées. Pour la grande majorité d'entre elles (93%), elles ignoraient l'information. Avec un score identique, elles ont cependant trouvé que l'accueil qu'elles avaient reçu était satisfaisant.

Remarque : ce jour de fermeture a fait l'objet d'une communication via l'ensemble des médias : Internet (site préfecture), information téléphonique (service vocal), journaux, affichage ...

4°) Questions ouvertes

a) Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accès de nos services par téléphone ou par internet ? (n°17)

- 2 mentions: Disposer d'une permanence téléphonique spécifique au renseignement
- 1 mention : Création d'un lien pour documents à fournir
- 3 mentions : Augmenter le nombre de procédures par internet (duplicata, changement d'adresse..)

b) Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accueil de notre service (n°30) ?

- 5 mentions: Plus d'espace, plus de luminosité
- 13 mentions : Existence d'une rampe (plus) pratique (poussettes et fauteuils roulants)
- 1 mention : Augmenter le niveau de confidentialité
- 3 mentions : Agrandir le nombre de places de parking
- 2 mentions : personnel plus nombreux
- 2 mentions : prévoir un accès internet + réseau électrique
- 3 mentions : prévoir un monnayeur et/ou photocopieur acceptant les billets
- 4 mentions : amplitude horaire plus importante (1 pour les permis de conduire)
- 1 mention : prévoir un accès plus aisé pour les professionnels (cartes grises)
- 2 mentions : Guichet PMR (fauteuil roulant?) pas suffisamment indiqué
- 1 mention : possibilité de prendre rendez-vous pour les PMR
- 1 mention : Espace insuffisant pour les PMR en cas d'affluence
- 4 mentions : ouverture simultanée des trois guichets

III: Analyse et propositions d'actions

1°) Analyse

L'analyse des résultats des enquêtes précédentes avait conduit la préfecture à engager diverses actions, notamment :

- la mise en place d'un dépôt express des demandes de cartes grises,
- l'élargissement des plages horaires d'accueil du public,
- la refonte intégrale du site internet,
- apposer une bande podotactile à l'entrée du hall pour les personnes déficientes visuelles
- l'installation, dans le hall d'accueil, d'une ligne de confidentialité.
- prévoir dans le cadre de Qualipref 2.0, un dispositif de prise de rendez-vous en ligne pour les ressortissants étrangers,
- proposer une formation spécifique aux agents affectés à l'accueil des usagers

Toutes ces mesures ont été mises en place et ont très appréciées par le public. Ce constat, en partie fait en 2014, a été largement confirmé en 2015 par les résultats de l'enquête.

Il est à noter que l'élargissement effectif des plages horaires d'accueil au public a dû être compensé sur le site de la préfecture par l'instauration d'un jour de fermeture (mardi) pour les opérations liées aux Cartes grises et Permis de conduire.

2°) Propositions d'actions soumises à validation du comité de pilotage et du comité local des usagers

- densifier, au cours du second semestre, la formation (initiale ou continue) des personnels à l'accueil des usagers,