



# Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée auprès des usagers

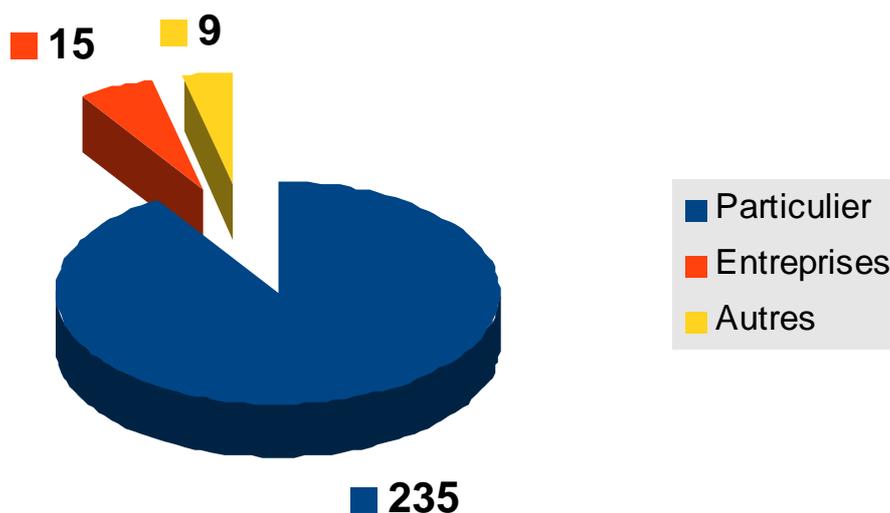
du 17 octobre au 2 décembre 2016

Préfecture de la Vienne



Dans le cadre des démarches qualité, cette enquête a été menée auprès de 266 usagers qui ont donné leur avis sur les services de la Préfecture entre le 17 octobre et le 2 décembre 2016. Néanmoins, environ la moitié des questionnaires ont été renseignés lors de la dernière semaine, soit du 28 novembre au 2 décembre.

### LE PROFIL DES USAGERS

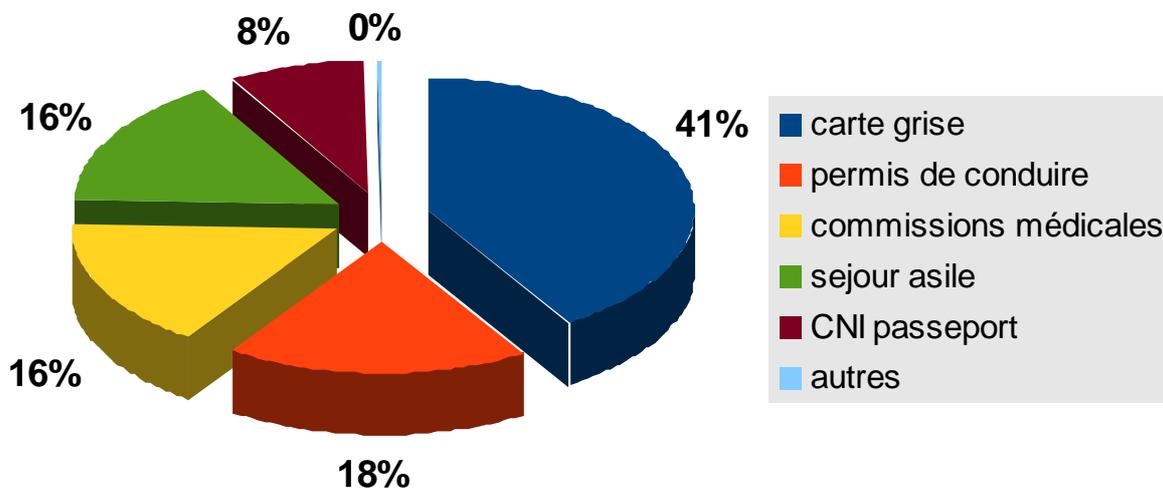


10 questionnaires n'ont pas été renseignés sur la question des profils. 91% des usagers qui se rendent à la préfecture sont des particuliers. Le reste est partagé entre des entreprises et autres (militaires, associations).

### La fréquence de visite des usagers



## LE MOTIF DU DEPLACEMENT



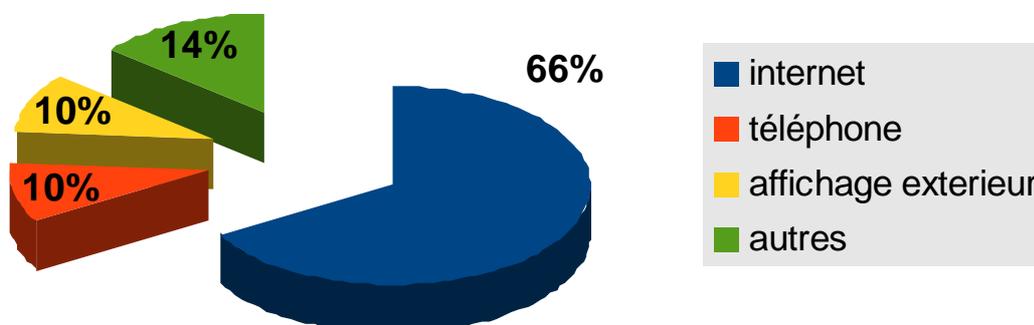
Le service carte grise représente la majorité des motifs de déplacement des usagers interrogés. Il est suivi par le service des permis de conduire et commissions médicales qui représente 34 %. Les usagers du bureau de la circulation, représentent 75 % des usagers interrogés.

## LES CONDITIONS D'ACCÈS

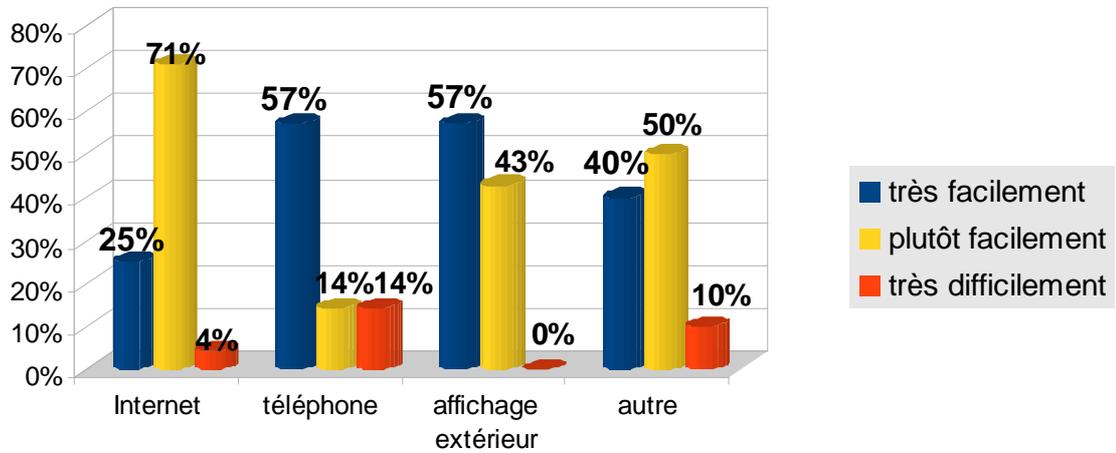
Avant de se déplacer, 31% des usagers interrogés se sont renseignés sur les conditions d'accès de la préfecture.

66 % des usagers utilisent internet pour accéder à cette information :

### Support d'informations sur les conditions d'accès



### facilité d'accès à l'information selon le support



### L'accès au bâtiment :

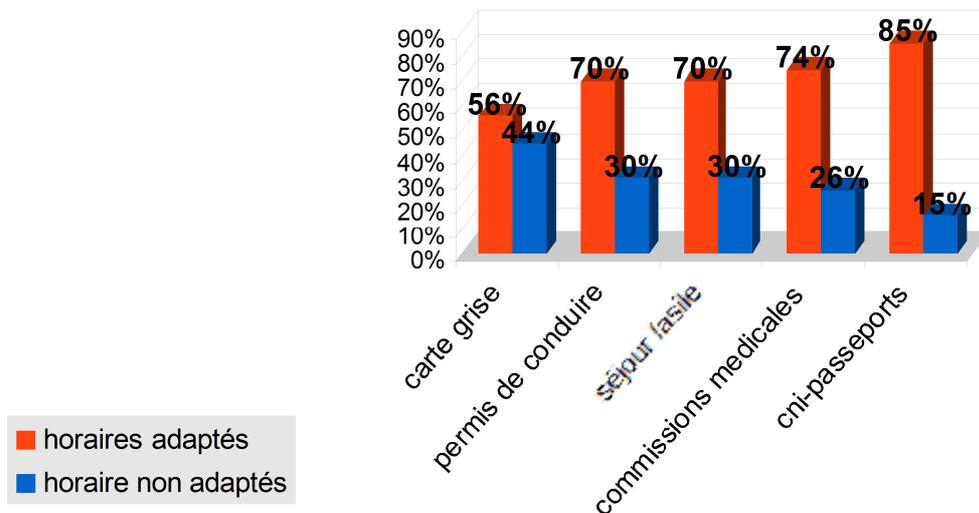
72 % des usagers n'ont pas rencontré de difficulté pour accéder à la préfecture.

Les 28 % des usagers ayant rencontré des difficultés font tous part du manque de place de stationnement à proximité de la préfecture.

### LES HORAIRES D'OUVERTURE DES SERVICES

65 % des usagers estiment les horaires d'ouverture de la préfecture de la Vienne adaptés à leurs besoins.

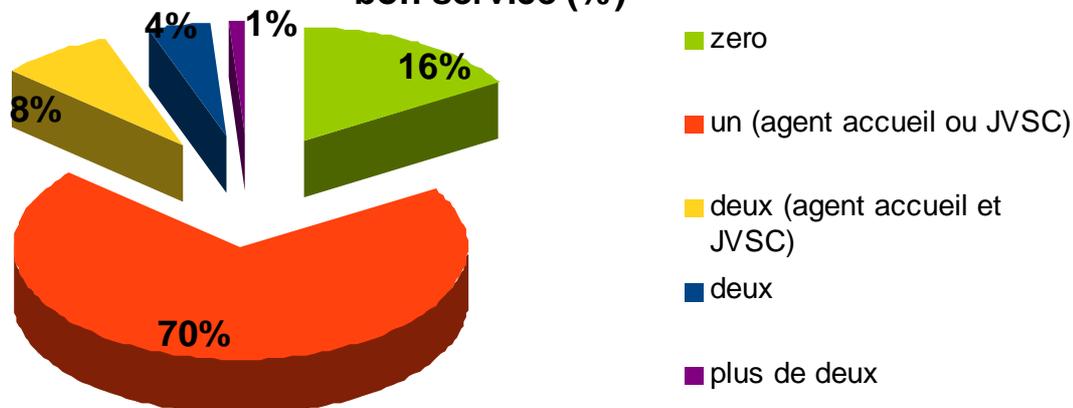
### Adaptation des horaires par service



Les usagers insatisfaits demandent une ouverture des guichets toute la journée ou au moins un élargissement des plages horaires.

## LA RÉALISATION DES DÉMARCHES

### nombre d'interlocuteur rencontré avant d'arriver au bon service (%)

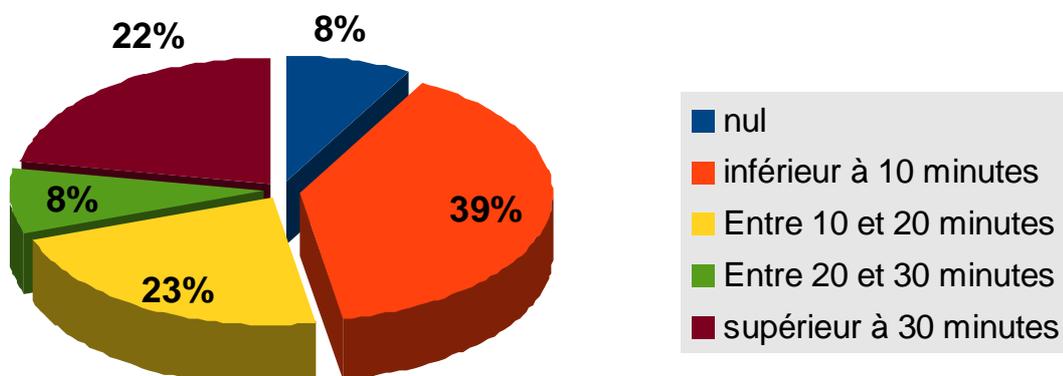


L'orientation des usagers au sein du site est efficace, En effet, **86 % des usagers** ont rencontré au maximum un seul agent avant d'arriver au service pouvant répondre à leurs demandes.

**97 % des usagers** ont pu se déplacer aisément au sein du site grâce aux indications d'un agent d'accueil ou de la signalétique interne.

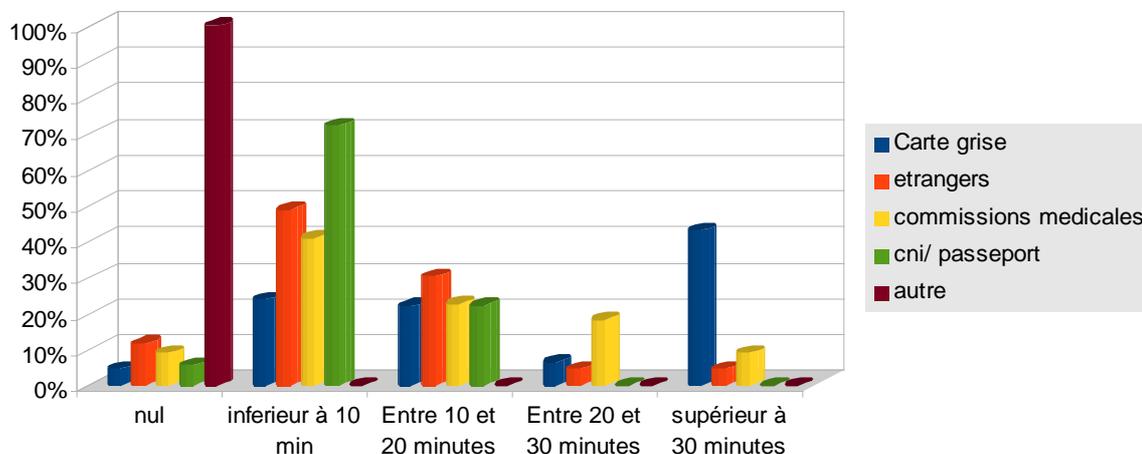
## LE TEMPS D'ATTENTE

47 % des usagers ont eu un temps d'attente compris entre 0 et 10 minutes.

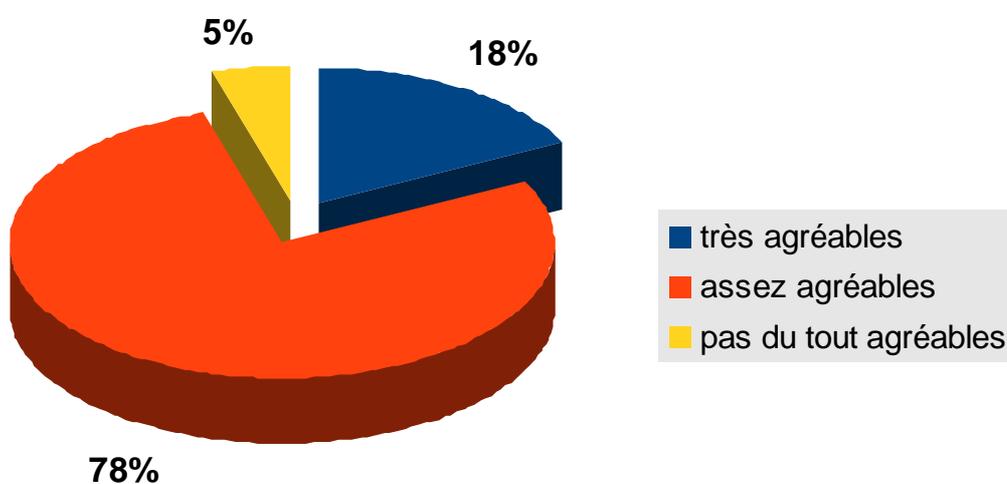


## L'attente en fonction des services

temps d'attente par service



## LES ESPACES D'ACCUEIL



78% des usagers estiment que l'espace d'accueil est assez agréable.

Les différentes propositions des usagers pour améliorer l'espace d'accueil sont :

- mettre à disposition un distributeur à café, chocolat et nourriture ;
- augmenter le nombre de place assises ;
- installer des sièges plus confortables ;
- accroître l'espace entre les guichets et la zone d'attente.

**95 % des usagers** considèrent que leur confidentialité a bien été respectée lors de la réalisation de leurs démarches.

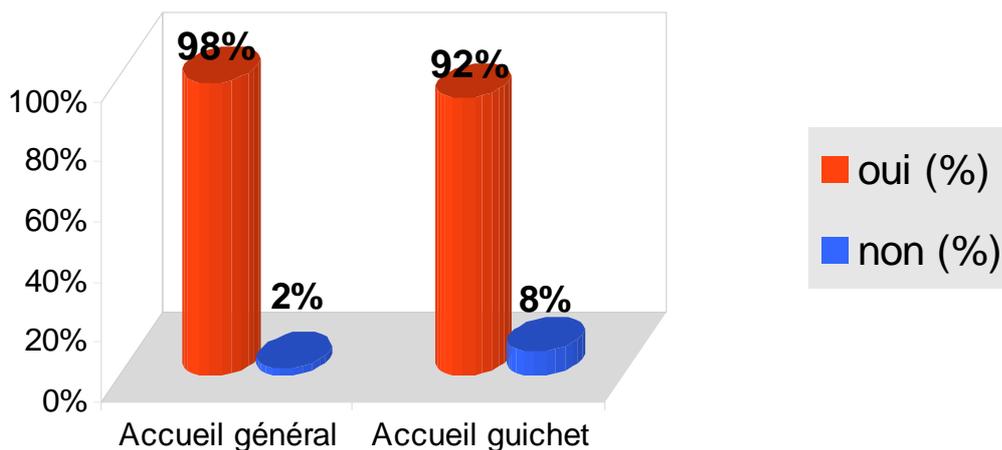
Pour les autres, la confidentialité doit être améliorée à l'accueil et au dépôt express.

13 usagers concernés par un handicap sur 22 interrogés estiment que l'aménagement correspond à leurs besoins. Parmi les difficultés relevées, l'accès à la préfecture fait défaut (parkings éloignés).

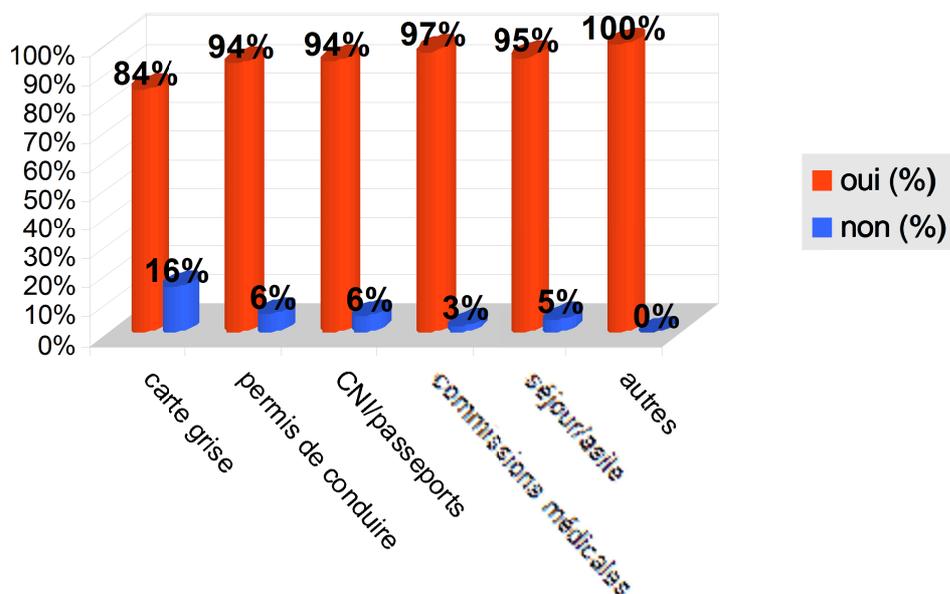
## L'ACCUEIL DANS LES SERVICES

95 % des usagers ont bénéficié d'un accueil courtois et adapté à leurs démarches.

### Accueil courtois et aide adapté

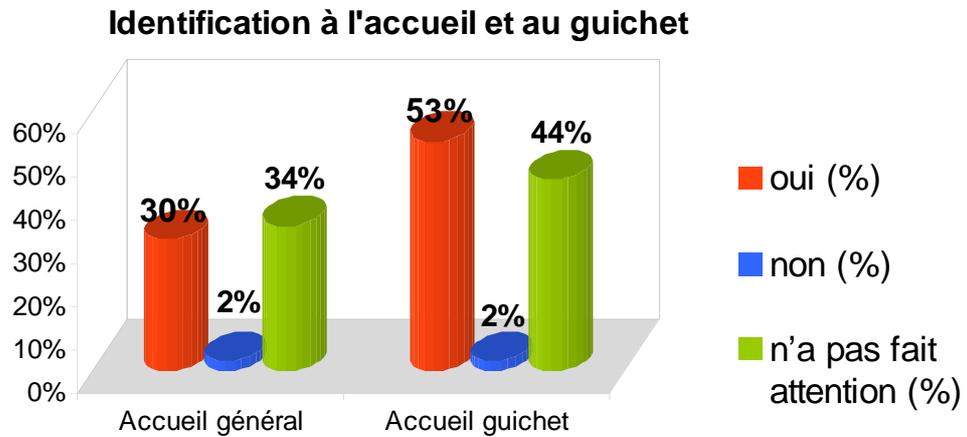


### courtoisie de l'accueil et adaptation de l'aide par service



95 % des usagers ayant bénéficié de l'appui d'un jeune volontaire service civique ont considéré avoir obtenu un accueil courtois et une aide adaptée à leur besoin.

De manière générale, les usagers ne font pas attention à l'identification des agents, que se soit à l'accueil ou au guichet. Le pourcentage d'usagers ayant noté une non identification des agents est faible.

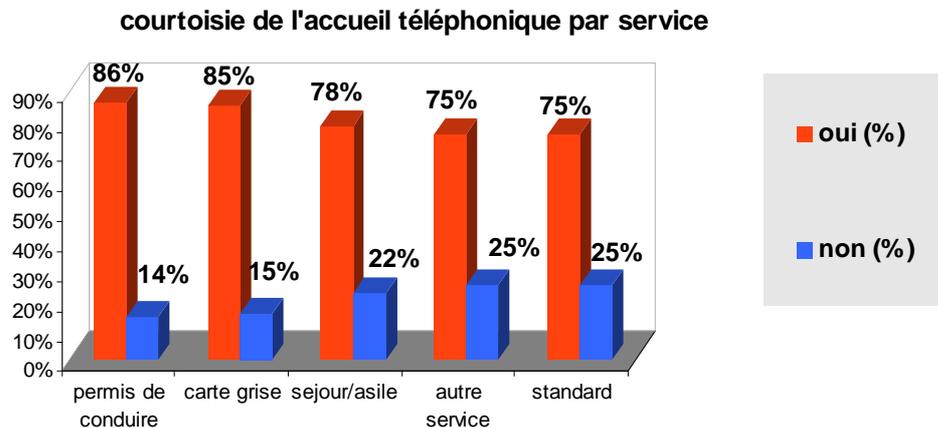


## LES AUTRES MODES D'ACCUEIL

**Par téléphone :**

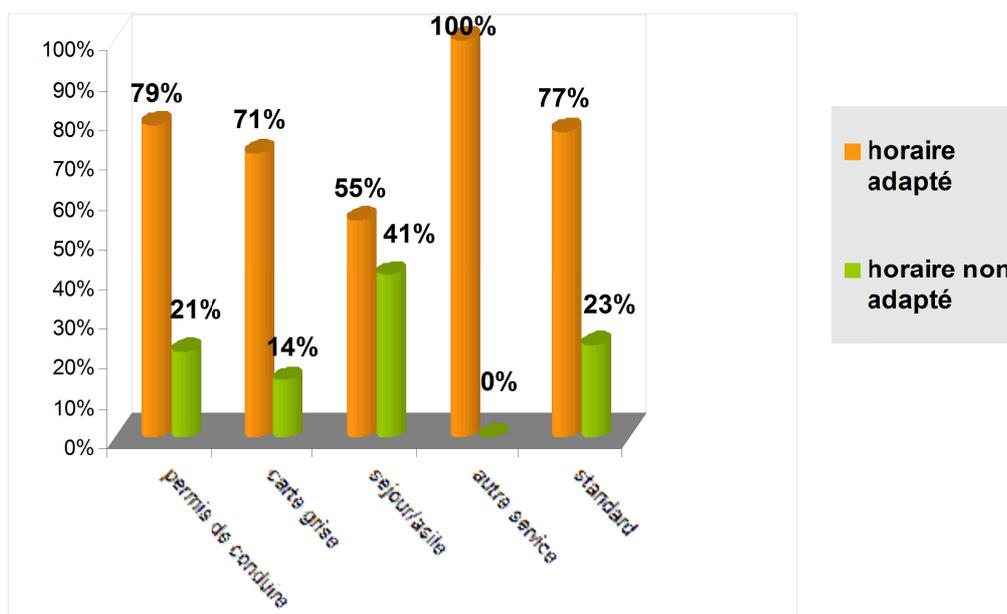
**30 % des usagers** interrogés ont cherché à contacter le site de la préfecture par téléphone au cours des 6 derniers mois.

Parmi ceux-ci, **80 %** ont bénéficié d'un accueil courtois et d'une aide adaptée à leurs démarches.



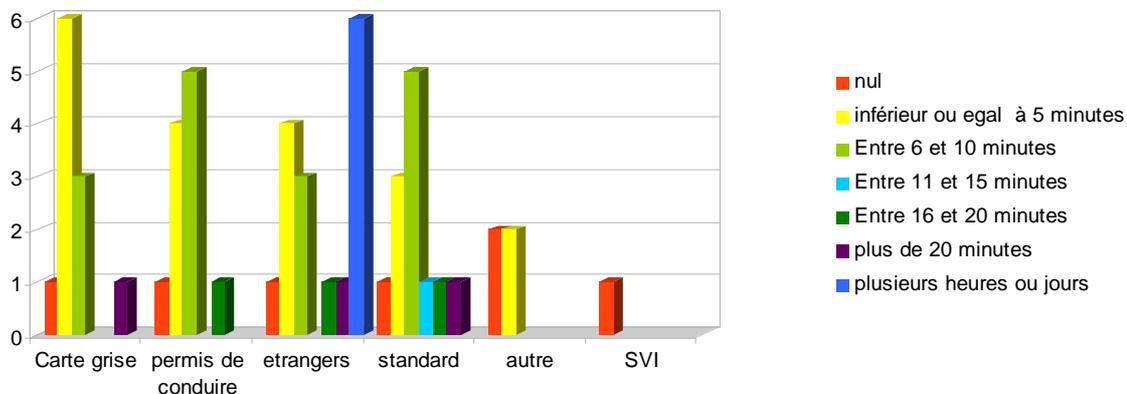
71 % des usagers estiment que les horaires d'accueil téléphonique sont adaptés à leur besoin.

### adaptation des horaires d'accueil téléphonique par service



Les usagers ont été interrogés sur le temps d'attente téléphonique estimé :

### temps d'attente téléphonique par service



Pour les 6 usagers ressortissants étrangers, le temps d'attente « plusieurs heures ou jours » correspond à la répétition des essais pour joindre la plateforme téléphonique.

### Par Courriel

**29 usagers** ont cherché à joindre le site de la préfecture par courriel durant les six derniers mois, ce qui représente **13 % des usagers interrogés**. Parmi ceux-ci **71% des usagers** ont eu une réponse en moins de 5 jours.

**78%** ont obtenu les informations recherchées.

**90% des usagers** ont jugé la réponse au courriel claire et lisible.

## Par Courrier

**28 usagers** ont cherché à joindre le site de la préfecture par courrier durant les six derniers mois ce qui représente **13 % des usagers**.

Parmi ceux-ci, **91% des usagers** ont eu une réponse en moins de 15 jours.

**89 % des usagers** ont obtenu les informations recherchées.

**95 % des usagers** ont jugé la réponse au courrier claire et lisible.

## SUGGESTIONS / RECLAMATIONS

- Insérer un lien vers les listes de pièces à fournir dans les courriels de confirmation des rendez-vous (séjour/asile) ;
- Élargir les plages horaires des guichets carte grise et permis de conduire ;
- Donner des informations plus claires sur les documents à fournir (cartes grises).

## COMMENTAIRES D'USAGERS

« mettre du personnel et non des boites aux lettres pour les cartes grises et des horaires plus larges »

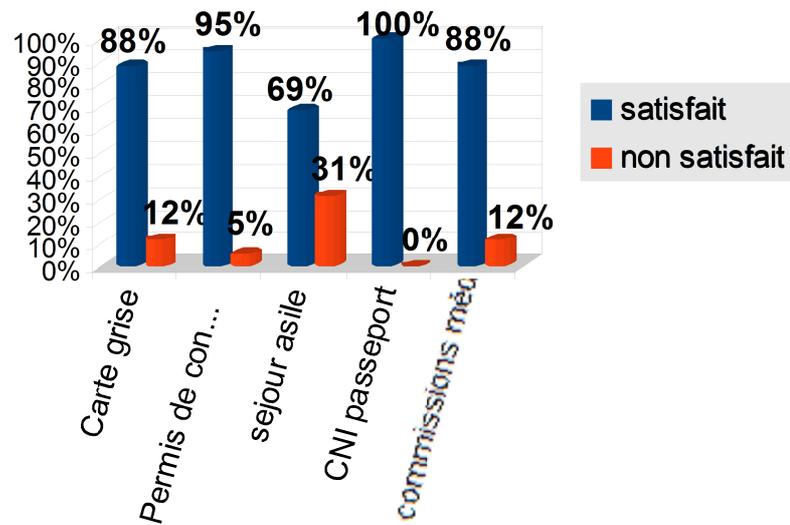
«très souriant» (séjour), « agent performant » (cates grises)

« trop long pour avoir un rendez-vous »

## CONCLUSION

D'une manière générale, **87 % des usagers** sont satisfaits de leur contact avec les services de la préfecture.

### satisfaction globale par service



#### Points forts :

- l'espace de confidentialité est respecté ;
- la courtoisie de l'accueil ;
- les usagers sont orientés vers le bon service rapidement.

#### Axes d'améliorations :

- rénover les espaces d'accueil en mettant à disposition des sièges plus confortables et des distributeurs à café ou nourriture ;
- augmenter les amplitudes horaires pour les guichets cartes grises et permis de conduire ;
- améliorer l'accès au rendez-vous du séjour.