



PRÉFET DE LA RÉUNION

Préfecture

Service de l'évaluation de la
performance

Saint-Denis le 7 décembre 2012

REFERENTIEL QUALIPREF 180-03 SUR LA QUALITE DE L'ACCUEIL DANS LES SERVICES PREFECTORAUX

Engagement n° 4 du référentiel : « nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats »

Résultats de l'enquête de satisfaction réalisée entre le 22 Octobre au 30 Novembre 2012 auprès des usagers de la préfecture de La Réunion (site de la Messagerie, Saint-Denis)

Pour mieux vous accueillir et vous servir, la préfecture de la Réunion est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de l'accueil aux guichets, par téléphone, par courrier et en ligne conformément au Référentiel national de l'accueil dans les services publics « QualiPref[®] » qui fixe les standards de qualité à atteindre par l'administration dans sa relation avec l'utilisateur. Ce référentiel est affiché dans nos espaces d'accueil et consultable en ligne sur le site Internet de la préfecture de la Réunion (www.reunion.pref.gouv.fr). Dans ce cadre :

VOUS AVEZ BIEN VOULU NOUS DONNER VOTRE AVIS et NOUS VOUS EN REMERCIONS...

Vous avez été 181 à répondre à nos questions ; voici vos réponses

I – Mieux vous connaître et cibler vos déplacements :

Vous êtes ...

- 44% de femmes,
- 45% d'hommes,
- 12% sans réponse.

Vous avez entre ...

- a 23% 18 et 30 ans,
- a 27% 30 et 40 ans,
- a 18% 40 et 50 ans,
- a 20% 50 ans et plus,
- 12% sans réponse.

Vous êtes ...

- 49% actif en emploi,
- 29% sans emploi,
- 10% retraité,
- 7% étudiant,
- 7% autre,
- 2% sans réponse.

Vous résidez à ...

- 65% saint Denis,
- 34% autre,
- 1% sans réponse.

Vous venez ...

- 97% a titre personnel,
- 2% au titre de votre entreprise,
- 1% sans réponse.

Vous venez à la Préfecture de saint Denis ...

- 24% pour la première fois,
- 34% moins d'une fois par an,
- 14% une fois par an,
- 22% plus d'une fois par an,
- 4% autre,
- 1% sans réponse.

Vous êtes venus ...

- 5% a pied,
- 75% en voiture,
- 11% en transport en commun,
- 2% à vélo,
- 5% autre
- 2% sans réponse.

Votre demande concerne ...

- 47% un certificat d'immatriculation,
- 25% un permis de conduire,
- 5% une carte d'identité/ un passeport,
- 14% un titre de séjour,
- 8% autre,
- 1% sans réponse.

II – Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil physique, téléphonique, de la correspondance et du site Internet :

Vous êtes satisfaits à ...

- 87% de l'orientation,
- 88% de l'identification des agents d'accueil,
- 85% de la confidentialité des échanges,
- 83% des conseils donnés par les agents,
- 88% de la courtoisie des agents,
- 87% de l'écoute des agents,
- 87% de la clarté des réponses,
- 86% de la précision des réponses.

Cependant :

Vous n'êtes que ...

- 20% à avoir téléphoné avant de venir,
- 8% à avoir fait usage de la correspondance (courrier et courriels),
- 24% à avoir consulté le site Internet de la préfecture.

III - Adaptation des horaires d'ouverture :

Vous êtes...

- 52% à trouver les horaires d'ouverture de nos services adaptés,
- 31% à les trouver inadaptés.

Vos suggestions d'améliorations sont :

-Horaires

- pendant la pause déjeuner de 12H00 à 14H00,
- un soir par semaine jusqu'à 20H00,
- le samedi matin de 7H30 à 12H00.
- en journée continue
- plus tard en fin de journée

-Téléphone, Internet et correspondance

- plus de services en ligne
- plus de courtoisie au téléphone
- informer les usagers lorsque le personnel des services est en congés

-Site Des Messageries et services

- indiquer qu'il est obligatoire de passer par l'accueil général avant de passer aux guichets
- un meilleur affichage de numéro
- plus de personnels pour réduire le délai de l'attente
- un photocopieur à titre gratuit
- une fontaine à eau et plus de bancs

Savez-vous qu'il est possible :

- pour les titulaires d'un certificat d'immatriculation au format SIV (ZZ-123-ZZ) d'effectuer votre changement d'adresse en ligne :
 - créer un compte sur mon.service-public.fr,
→accéder à la démarche de [déclaration de changement de coordonnées](#).
→vous munir de votre certificat d'immatriculation puisque le numéro de formule et le numéro d'immatriculation de votre véhicule vous seront demandés
- de connaître l'avancement de la production de votre [certificat d'immatriculation](#) sur le site de l'ANTS (agence nationale des titres sécurisés).

Savez-vous que vous pouvez avant de venir :

- consulter notre site Internet pour :
 - [connaître nos horaires d'ouverture et consulter les plans d'accès](#),
 - vous renseigner sur les temps d'attentes moyens par jour.
- appeler le serveur vocal interactif au [02.62.40.78.78](tel:02.62.40.78.78) pour obtenir des informations actualisées sur les démarches courantes,
- demander au [02.62.40.77.77](tel:02.62.40.77.77) du lundi au vendredi de 13H45 à 15H15 les renseignements téléphoniques sur les titres,
- téléphoner au standard au [02.62.40.77.77](tel:02.62.40.77.77) pour obtenir des informations générales,
- écrire un message électronique de suggestion, de réclamation ou de demande d'information à l'adresse courrier@reunion.pref.gouv.fr.