

Préfecture

Secrétariat général

Service de la modernisation
de l'Etat

Saint-Denis, le 23 octobre 2014

ANALYSE **DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2014**

L'enquête de satisfaction est un outil essentiel car il est le seul baromètre à même de mesurer directement votre satisfaction.

Une enquête de satisfaction a été faite du 3 au 30 juin 2014 sur le site de Messageries, Saint-Denis.

Méthodologie et déroulement de l'enquête :

Le questionnaire distribué visait à quantifier votre satisfaction sur le service d'accueil qui leur est fourni. Il comportait cinq rubriques principales :

- la typologie des usagers et leurs motifs de déplacement à la préfecture,
- l'objet de la visite à la préfecture,
- la satisfaction sur l'accès à l'information, préalablement au déplacement en préfecture (téléphone et Internet),
- la satisfaction sur l'accès au service (facilité à trouver l'adresse et les horaires d'ouverture, orientation à l'arrivée, clarté de la signalétique),
- la satisfaction sur l'accueil dans les services (courtoisie, aide à remplir les formulaires, clarté des informations, temps et conditions d'attente, etc.).

Un stagiaire a été chargé de remettre le questionnaire aux usagers se présentant à la préfecture, en les invitant à le compléter. Le responsable qualité a ensuite procédé à l'analyse des résultats.

Résultats :

Aux cinq principales questions formulées auprès des usagers ayant répondu au questionnaire, il en ressort que :

85, 97 % sont satisfaits et très satisfaits de l'accueil et l'orientation (79,01 % selon enquête de satisfaction de 2012).

68, 86 % trouvent que les horaires d'ouverture leur paraissant adaptés à leur situation (52.48 % selon enquête de satisfaction de novembre 2012)

68, 30 % sont satisfaits et très satisfaits de l'accueil et de l'information donnée par téléphone (15.46 % selon enquête de satisfaction de novembre 2012)

75 % sont satisfaits et très satisfaits de la correspondance par courrier et courriels (3.31 % selon enquête de satisfaction de novembre 2012)

82 % sont satisfaits et très satisfaits du site internet (11.60 % selon enquête de satisfaction de novembre 2012)

Ces cinq principales questions ne sont pourtant pas révélatrices des points d'insatisfaction qu'une analyse plus approfondie de l'ensemble de l'enquête a permis de dévoiler.

Pour 46,05 %, leur demande concernait leur permis de conduire (24.86 % selon enquête de satisfaction de 2012)

Ils ont été satisfaits et très satisfaits à :

- 76,32 % de la courtoisie des agents (87.85 % selon enquête de satisfaction de novembre 2012)
- 76,32 % de l'écoute des agents (87 % selon enquête de satisfaction de 2012)
- 78,07 % de la clarté des réponses (87 % selon enquête de satisfaction de 2012)
- 76,32 % de la précision des réponses (86% selon enquête de satisfaction de novembre 2012)
- 94,74 % du nombre de services proposés (mise à disposition de toilettes, machines à boissons, borne de non gage) (72.38 % selon enquête de satisfaction de novembre 2012)
- 84,21 % de la clarté de la signalétique (76.80 % selon enquête de satisfaction de novembre 2012)

Ils ne sont que :

- 21,93 % à avoir cherché des informations sur le site internet de la préfecture (24.31 % selon enquête de satisfaction de novembre 2012)

Ils sont :

- 67,11 % à avoir moins de 45 ans,
- 97,81 % à avoir trouvé facilement la préfecture (92.27 % selon enquête de satisfaction de novembre 2012)
- 71,49% à être venus en voiture (75 % selon enquête de satisfaction de novembre 2012)
- 79,82 % à dire avoir été reçu dans de bonnes conditions de confidentialité (84,53 % selon enquête de satisfaction de novembre 2012)
- 71.93 % à déclarer avoir reçu des conseils personnalisés (82.87 % selon enquête de satisfaction de novembre 2012)
- 60,96 % à ne pas avoir repéré la possibilité de formuler une réclamation (41.43 % selon enquête de satisfaction de novembre 2012)
- 66,67 % à connaître les horaires d'ouverture avant leur venue (55.80 % selon enquête de satisfaction de novembre 2012)
- 87,80 % à connaître l'existence d'un serveur vocal pour faciliter leurs démarches (0262407878) (5.52 % selon enquête de satisfaction de novembre 2012)

A la lecture des suggestions en vue de l'amélioration des horaires d'ouverture, il apparaît que l'ouverture de l'après-midi fait débat.

Suggestions :

- ouverture dès 7h
- ouverture entre 12h et 14h
- ouverture l'après-midi et le samedi
- mettre en évidence les horaires d'ouverture

Les usagers (5,26 %) ont rédigé les remarques et suggestions suivantes :

- augmenter la sécurité concernant l'authentification sur internet pour la consultation des points sur le permis de conduire. (en l'espèce, l'utilisateur était outré du fait que son épouse ait pu, parce qu'elle avait accès au permis de conduire de son mari, obtenir son relevé de points en cliquant sur « code oublié » et en fournissant une adresse email (en l'occurrence celle de son épouse). Il souhaiterait que le code soit envoyé après vérification que celui qui demande soit bien le titulaire du permis de conduire).
- revoir la couleur des murs.
- les documents à l'accueil général sont peu visibles et peu accessibles car derrière le comptoir depuis la nouvelle organisation de l'accueil général. (un recensement a été fait par le stagiaire afin de déterminer ce que les usagers venaient chercher le plus souvent : il s'agit principalement du document CERFA de déclaration de cession et du document de demande d'immatriculation). **Il a été décidé d'ôter une partie des casiers transparents situés vers les agents d'accueil, inaccessibles aux usagers et pouvant porter à confusion, et de refaire une signalétique autocollante plus explicite.**
- il faudrait distinguer deux services d'accueil : un service d'information/consultation et un service de pré-accueil pour diriger les gens vers les bons services.
- demande de plus de conseils, plus de précisions dans les conseils, plus de personnels, plus de bornes électroniques, plus de bancs pour attendre à l'extérieur, plus de courtoisie et de sourire, plus d'abris pour les jours de pluie, plus de guichets ouverts.
- toilettes et distributeurs pas assez visibles.
- il y a trop de panneaux (l'information n'est pas centralisée), la signalétique n'est pas visible et est en caractères trop petits.
- le passage obligatoire à l'accueil général devrait être mentionné clairement à l'arrivée des usagers.

Les usagers ont également émis oralement au stagiaire en charge de l'enquête de satisfaction les remarques et suggestions suivantes :

- la ville de Saint-Denis n'a pas mis en place de panneaux indicateurs routiers spécifiques à la préfecture.
- la limite de la zone de confidentialité est trop proche de la file d'attente, il est nécessaire de parler fort pour se faire entendre de l'agent au risque que les autres usagers entendent (accueil général et bâtiment A).
- il a été suggéré de créer une boîte aux lettres dédiée pour les déclarations de dépôt de cession (exemplaire vendu), ce qui permettrait de ne pas attendre dans la file d'attente. **Il a été décidé de réaliser une plaque qui devra être fixée sur le mur avec la mention « boîtes aux lettres préfecture » et « déclaration de dépôts de cession » au-dessus de la boîte aux lettres extérieure.**
- la boîte aux lettres générale n'est pas facilement repérable. **Il a été décidé de la repeindre en vert, en harmonie avec la plaque commandée pour être fixée au-dessus.**
- absence d'ascenseur pour accéder à l'OFII et au bureau des étrangers situés en étage, absence de rampe d'accès pour accéder à l'OFII et au bureau des étrangers situés en étage, absence de guichet spécifique prévu pour la présence d'un siège roulant (il y a des sièges fixés devant) au bâtiment A : **le responsable qualité va mettre en place une réunion avec une association de PMR afin de connaître les préconisations éventuelles d'amélioration.**
- en ce qui concerne l'accueil téléphonique spécifique (dans le cadre des permanences), l'interlocuteur ne connaît pas forcément la réponse.

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.