



PREFET DE LA REUNION

Préfecture
Secrétariat Général
Cellule Qualité & Performance

Saint-Denis, le 26 août 2015

ANALYSE DE L'ENQUETE DE SATISFACTION 2015

Dans le cadre de la démarche Qualipref, l'enquête de satisfaction tient une place importante dans la gestion de la qualité.

Il est essentiel pour nous d'organiser la manière dont on va recueillir et analyser les éléments relatifs aux attentes et aux satisfactions des clients.

La satisfaction implique une expérience vécue par l'utilisateur.
On définit la satisfaction comme étant l'opinion d'un usager résultant de l'écart entre sa perception du produit ou du service consommé et ses attentes.

Une enquête de satisfaction a été réalisée du 03 au 26 août 2015 sur le site des Messageries à la préfecture de Saint Denis.

Le taux de satisfaction sera calculé en additionnant les réponses «tout à fait d'accord» et «plutôt d'accord».

Déroulement de l'enquête de satisfaction :

Mise en place de l'enquête sur le site Messagerie auprès des usagers du 03/08 au 26/08	Saisie informatique du 03/08 au 26/08	Analyse de l'enquête de satisfaction du 26/08 au 27/08
--	---------------------------------------	--

Méthodologie et déroulement de l'enquête de satisfaction :

Le questionnaire proposé aux usagers visait à quantifier leur satisfaction sur un ensemble de points importants à évaluer pour la préfecture.

Les usagers ont alors répondu à 5 rubriques :

- Le profil des usagers, l'objet de la visite à la préfecture « Pour mieux vous connaître »
- La satisfaction sur la qualité de l'accueil physique et de l'orientation
- La satisfaction sur la qualité du service rendu
- La satisfaction sur les horaires d'ouverture
- La satisfaction sur l'accès à l'information au préalable (téléphone, courrier, internet)

Pour se faire, une vacataire a été chargée de l'enquête de satisfaction 2015 en invitant les usagers à compléter ensemble les questionnaires sur les différents pôles du site « Messageries ».

Le déroulement de l'enquête:

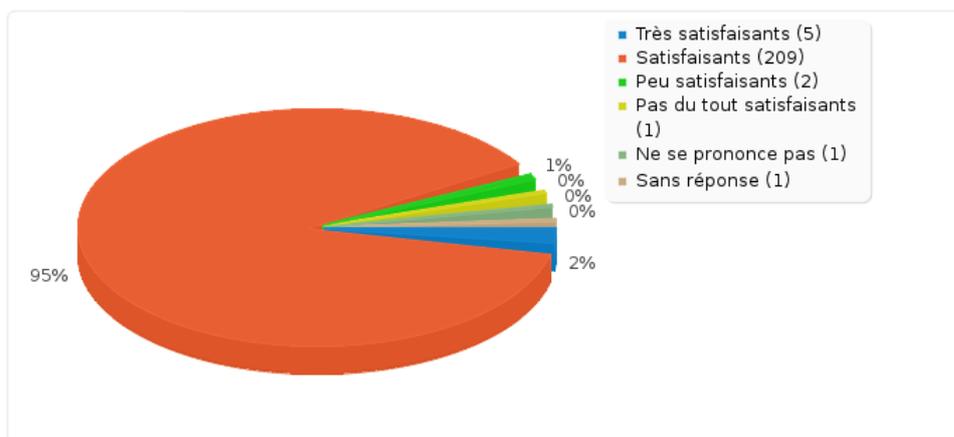
Le matin de 08 heures à 12 heures, la vacataire était chargée de questionner les usagers et de remplir les enquêtes de satisfaction avec ces derniers.

L'après-midi de 13 heures à 16 heures cette dernière saisissait les questionnaires de la matinée sur l'application intranet trésor, afin de pourvoir, une fois l'enquête terminée extraire les données de l'application pour obtenir le résultat de l'enquête et effectuer l'analyse.

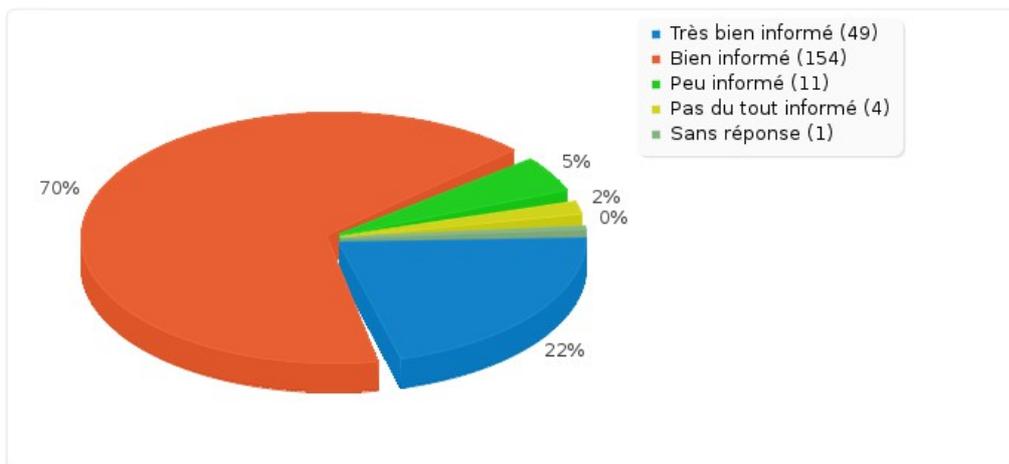
Les résultats de l'enquête 2015

En globalité sur les principales questions posées aux usagers ayant répondu au questionnaire, il en ressort que :

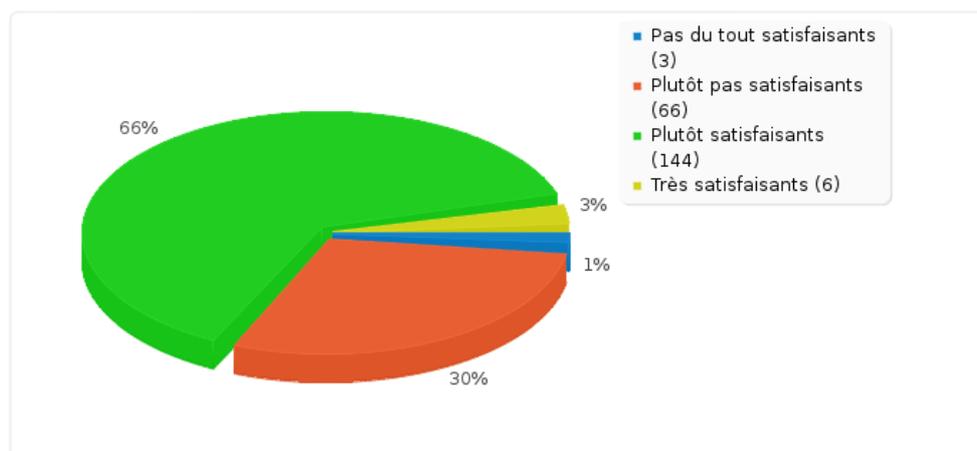
97,71 % des usagers sont satisfaits et très satisfaits de l'accueil et de l'orientation (85,97 % selon l'enquête de satisfaction 2014)



92,69 % des usagers sont satisfaits et très satisfaits du service et des relations entre les usagers et les agents.



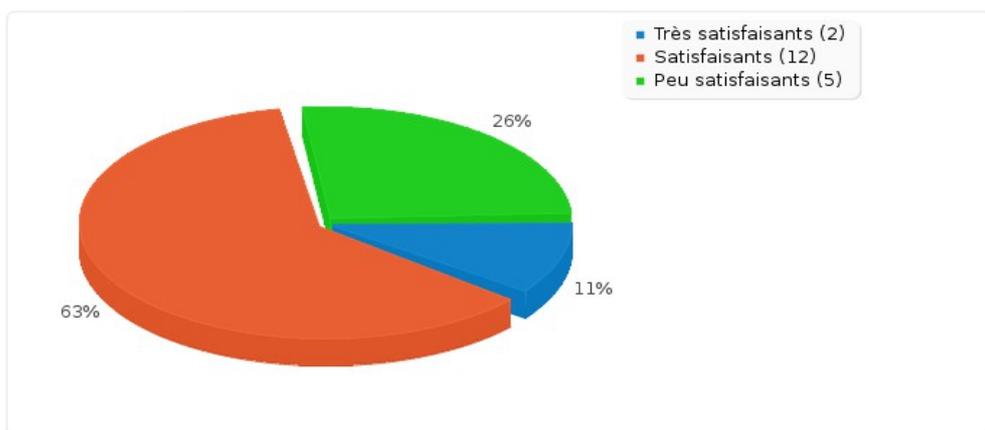
68,49 % trouvent que les horaires d'ouverture sont adaptés à leur situation. (68,86 % selon l'enquête de 2014).



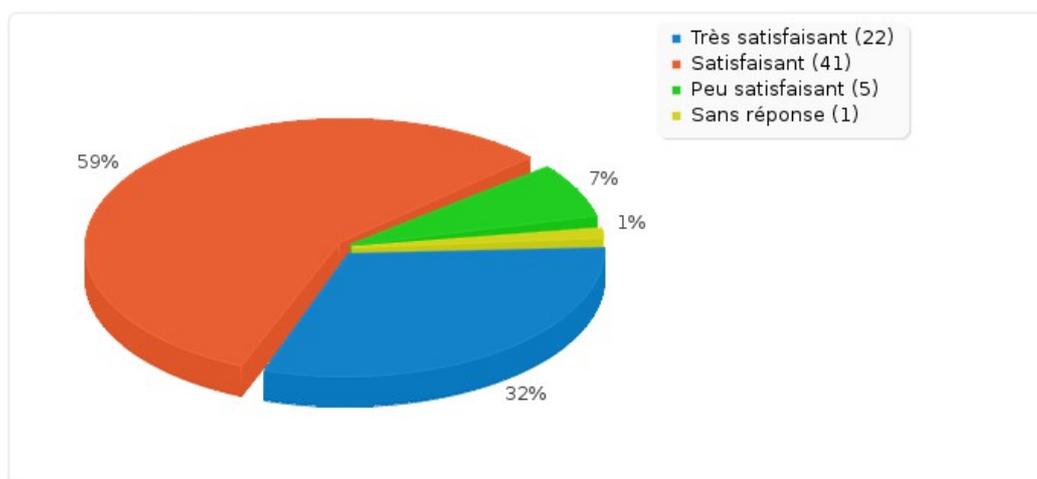
75,38 % sont satisfaits et très satisfaits de l'accueil et de l'information donnée par téléphone (68,30% selon l'enquête de 2014).



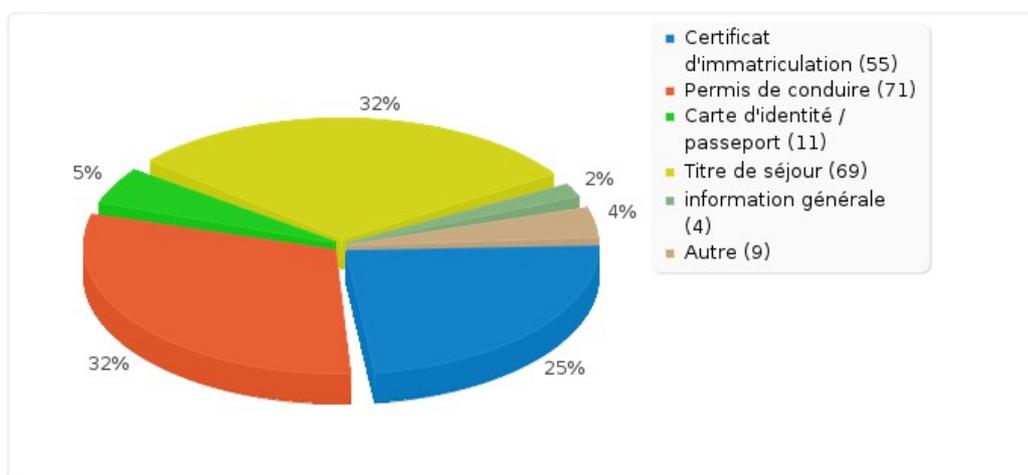
73,69 % sont satisfaits et très satisfaits de la correspondance par courrier et courriels (75 % selon l'enquête de 2014).



91,3 % sont satisfaits et très satisfaits du site internet (82 % selon l'enquête de 2014).



Ils ont été 32,42 % à être venus pour un permis de conduire (contre 46,05 % durant l'enquête de 2014)



Ils ont été satisfaits et très satisfaits à :

- 84,93 % de la courtoisie des agents de la préfecture (76,32 % selon l'enquête de 2014) ;
- 89,5 % de l'écoute des agents (76,32 % selon l'enquête de satisfaction de 2014) ;
- 95,44 % des termes compréhensifs et simples utilisés par les agents (78,07 % selon l'enquête de satisfaction de 2014) ;
- 94,98 % de la précision des réponses (76,32 % selon l'enquête de 2014) ;
- 89,95 % sont satisfaits des services mis en place par la préfecture (les toilettes, machines à boisson, machine à café, etc..) ;
- 84,02 % de la clarté de la signalétique (84,21 % en 2014).

Ils ne sont que 31,05 % à avoir cherché des informations sur le site internet de la préfecture. (21,93 % selon l'enquête de 2014).

Et seulement 29,68 % à avoir cherché à obtenir des informations par téléphone.(17,54 % ont appelés en 2014).

Ils n'ont été que 8,68 % à adresser un courriels. (Contre 1,75 % l'année dernière).

Donc bien que les pourcentages restent faibles, cela prouve tout de même que la possibilité d'accès à l'information préalablement au déplacement direct à la préfecture se fait connaître de plus en plus ce qui facilite et améliore la qualité d'accueil et de renseignement de la préfecture.

Ils sont :

- 73,06 % à avoir moins de 45 ans.
- 95,89 % ont facilement trouvé la préfecture (97,81 % en 2014).
- 73,97 % à dire avoir été reçu dans de bonnes conditions de confidentialité (79,82% selon l'enquête de 2014).
- Ils ont été 52,05 % à connaître les horaires d'ouverture de la préfecture, (66,67 % selon l'enquête de 2014).
- 52,31 % à connaître l'existence d'un serveur vocal pour faciliter leurs démarches (87,80 % selon l'enquête de 2014).

Le principal point de l'enquête où apparaît le plus d'insatisfaction des usagers reste les horaires d'ouverture.

Le sujet fait encore débat et amène plusieurs suggestions pour améliorer ce point :

- ouverture dès 7h, afin que les actifs puissent venir avant d'aller travailler.
- ouverture l'après midi complète.
- les usagers proposent aussi assez régulièrement de rester ouvert jusque 14 heures, pour que les actifs puissent s'occuper de leurs démarches administratives durant leurs heures de déjeuner.
- ils suggèrent également d'ouvrir le samedi matin.

Il apparaît aussi assez régulièrement que les usagers ne trouvent pas les horaires d'ouverture assez visible et qu'il y a encore beaucoup de personnes qui viennent l'après midi pour traiter leur dossier alors que les services d'accueil du public sont fermés.

LES REMARQUES ET SUGGESTIONS DES USAGERS

Il ressort de cette enquête que les usagers ont de nombreuses suggestions pour améliorer l'accueil à la préfecture, celles-ci concernent notamment :

Les services proposés, tels que :

- des toilettes, une borne de non gage ...
- un espace pour les bébés au toilette avec une table à langer.
- un distributeur de nourriture avec des sandwiches, des barres chocolatés ...
- une fontaine à eau qui est une des remarques qui est mentionnée fréquemment

Les autres remarques des usagers portent sur le fait que :

- les machines mises en place ne fonctionnent pas (machine à café, distributeur de boissons, borne de non-gage)
- la signalétique et l'emplacement des services proposés par la préfecture ne sont pas toujours très visibles : trop souvent les usagers n'identifient pas l'emplacement des toilettes.
- il manque un photomaton afin éviter de se déplacer jusqu'au centre-ville pour faire les photos réglementaires.
- il est difficile d'avoir des pièces de 20 centimes pour la photocopieuse, les usagers suggèrent la mise à disposition d'un monnayeur.
- le pôle étranger étant à l'extérieur, les usagers souhaiteraient un ventilateur au mur pour les périodes de forte chaleur

Les suggestions concernant l'amélioration de l'accueil en général :

Les usagers estiment que :

- le parking devrait être gratuit
 - il faudrait plus d'espaces couverts pour les jours de pluie ou de très forte chaleur.
 - il faudrait d'avantage de places assises, de bancs au pôle titres et au pôle étrangers.
 - la signalétique est mauvaise en général que ce soit pour indiquer les services (notamment les toilettes) ou pour diriger les usagers vers les bâtiments adaptés à leurs demandes).
Selon eux, celle-ci est trop neutre et peu voyante.
- Les usagers suggèrent régulièrement que des panneaux à hauteur d'hommes avec des couleurs voyantes seraient plus efficaces.
- il n'y a aucun panneau en ville pour indiquer la préfecture. La plupart des usagers venant pour la première fois ont eu du mal à trouver le site « Messageries ».
 - il faudrait plus d'agents pour moins d'attente, notamment au pôle titres avec le service des permis de conduire.
 - l'affichage sur l'écran du pôle titres via les numéros (ex : C156 ou p127) pour l'ordre de passage semble confus, le système est mal compris.
 - il faudrait une hôtesse d'accueil à l'entrée pour les diriger vers les bons services et déjà effectuer une sorte de filtrage pour l'accueil général.
 - le passage à l'accueil général avant de prendre un ticket pour le pôle titres devrait être mieux signaler lorsqu'ils arrivent à la tre mieux signalé dès l'arrivée des usagers à la préfecture.
 - il manque des places handicapé sur le parking et les locaux semblent inadaptés pour les personnes à mobilité réduite.

Dans l'ensemble, les usagers sont globalement satisfaits de l'accueil à la préfecture et disent même parfois que celui-ci s'est amélioré et qu'il est désormais plus agréable de venir.

Ils comprennent lors de la prise des questionnaires que leurs avis comptent et qu'ils vont être écoutés.