

À votre écoute pour progresser !

1. Le contexte de l'étude

La préfecture des Deux-Sèvres est engagée dans une démarche de qualité au bénéfice de ses usagers. Depuis 2012, son label Qualipref 2, délivré par l'Association Française de Normalisation (AFNOR), organisme de certification, témoigne de cet engagement quotidien en matière d'accueil, d'écoute et d'accès à l'information.

En 2015, la nouvelle démarche qualité, Qualipref 2.0, initiée par le ministère de l'intérieur, doit permettre aux préfectures d'améliorer la qualité de leur accueil et de mettre à disposition de nouveaux services numériques tels que la prise de rendez-vous par internet, l'envoi de convocation par SMS ou l'utilisation de réseaux sociaux pour communiquer dans l'instant. Cette volonté traduit la prise en compte des évolutions sociétales et tend vers un niveau de qualité supérieur dans le service à l'utilisateur.

Les objectifs

Chaque année, la préfecture des Deux-Sèvres mesure la qualité de son accueil auprès de ses usagers au moyen d'une enquête de satisfaction dans un souci d'amélioration continue de sa relation générale avec les usagers.

Le questionnaire proposé permet, d'une part, de vérifier le respect des engagements pris par la préfecture dans le cadre du référentiel suivi et, d'autre part, de dégager des axes d'amélioration, au moyen d'un plan d'actions correctives annuel.

Les engagements de service du référentiel Qualipref 2.0 reposent sur :

- Une information sur les conditions d'accueil dans nos services, actualisée à chaque changement ;
- un accueil attentif et courtois, quel que soit le canal (physique ou téléphonique) ;
- une orientation vers le bon service et une prise en charge ;
- un espace d'accueil et d'attente confortable et fonctionnel.

La méthodologie

Le questionnaire support à l'enquête repose sur 5 thématiques :

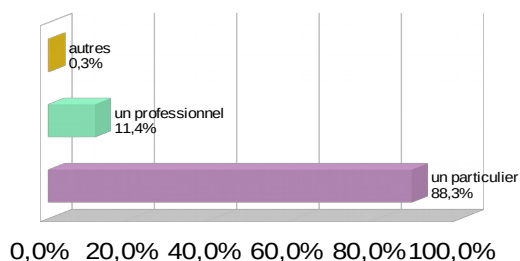
- **Mieux vous connaître**
- **Venir à la préfecture**
- **La qualité de l'accueil physique à la préfecture**
- **L'accès à l'information (accueil téléphonique et site internet)**
- **L'accès à nos services**

Des questions ouvertes vous permettent de vous exprimer et de nous faire part de vos remarques. Les réponses collectées nous permettent, chaque année, de mieux cerner la manière dont vous avez été reçu(e), afin de nous adapter au mieux à vos besoins.

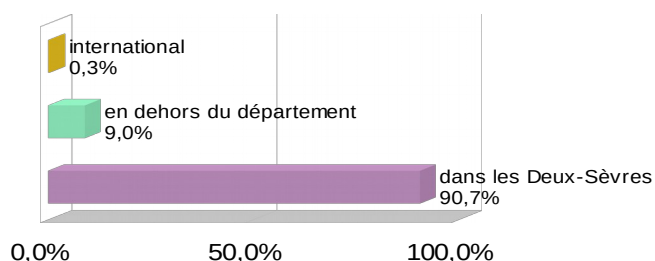
2. Pour mieux vous connaître

Le profil de l'usager de la préfecture des Deux-Sèvres

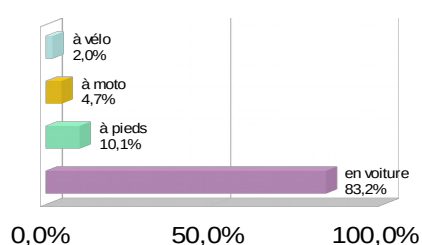
Vous êtes



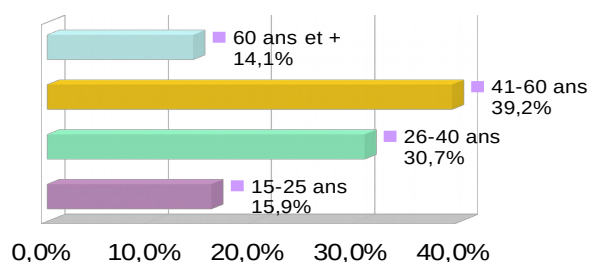
Vous résidez



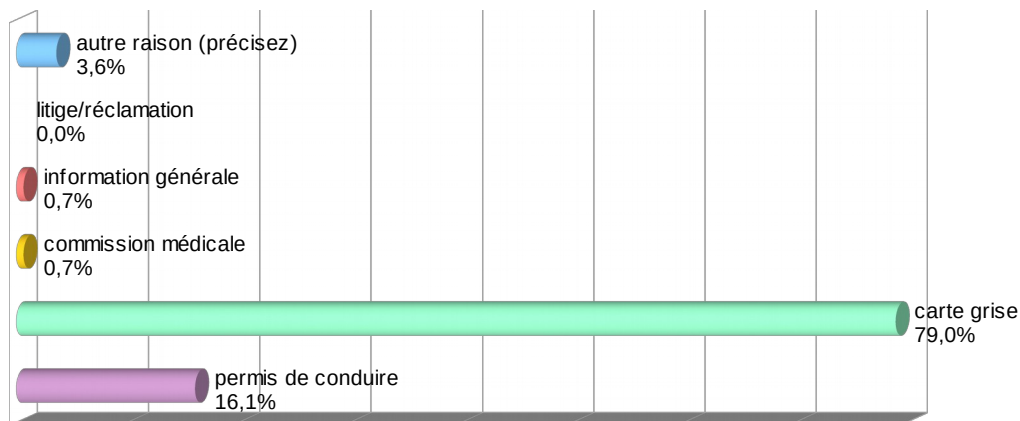
Vous êtes venu



Votre tranche d'âge

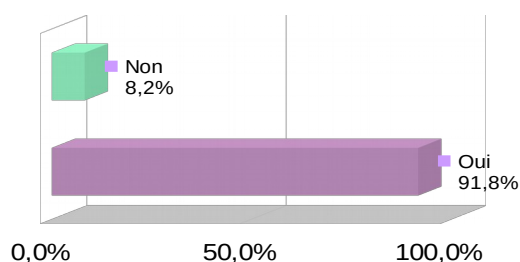


La raison qui vous a conduit à la préfecture

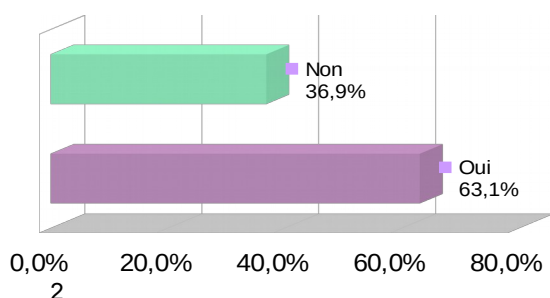


Venir à la préfecture

Vous avez trouvé facilement la préfecture



Vous pensez que la préfecture est simple d'accès



La part des professionnels qui se déplacent en préfecture est de 11,4%, contre 8% en 2014. Ils viennent principalement pour des certificats d'immatriculation de véhicules importés, qu'ils ne peuvent traiter directement par le système d'immatriculation des véhicules (SIV) auquel ils ont accès le plus souvent.

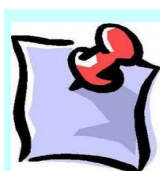
La majorité des usagers (79%) se déplacent pour un certificat d'immatriculation ou un droit à conduire (16,1%), le plus souvent en voiture (83,2%), expliquant leurs diverses remarques sur la difficulté de stationner gratuitement aux abords de la préfecture.

Focus

L'usager de la préfecture des Deux-Sèvres est majoritairement un particulier, résidant dans le département, âgé de 31 à 40 ans, venu en voiture pour son certificat d'immatriculation, ayant trouvé facilement la préfecture et pensant qu'elle est plutôt simple d'accès.

3. La satisfaction sur l'accueil physique à la préfecture

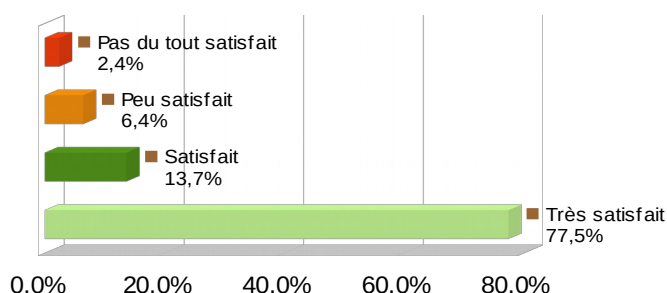
Critère de satisfaction	Taux de satisfaction 2015	Taux de satisfaction 2014	Evolution entre 2014 et 2015
L'identification de l'agent qui vous a reçu	90,95 %	97 %	en recul
La courtoisie de l'agent qui vous a reçu	98,03 %	99 %	stable
La qualité de l'écoute dont vous avez bénéficié	99,20 %	99 %	stable
L'assistance que vous avez reçue pour les formulaires à remplir	97,98 %	non mesuré	sans objet
L'utilisation d'un langage dans des termes simples et compréhensibles	97,98 %	99 %	en recul
Les conditions de confidentialité dans lesquelles vous avez été reçu	96,30 %	99 %	en recul
Le confort de notre espace d'accueil	89,07 %	99 %	en recul
La documentation mise à votre disposition	90,25 %	non mesuré	sans objet
La possibilité de faire une réclamation et/ou une suggestion	69,52 %	non mesuré	sans objet



PRIVILEGIEZ LES HEURES CREUSES* POUR VOTRE PROCHAIN DEPLACEMENT EN PREFECTURE

*Informations disponibles sur notre site internet

Votre appréciation sur le temps d'attente



Votre temps d'attente



Vous êtes satisfaits de votre temps d'attente à 91,2 % et vous êtes 66,84 % à avoir attendu moins de 30 minutes

Focus

La plupart des taux de satisfaction concernant les critères relatifs à la **qualité de l'accueil physique de la préfecture sont supérieurs ou égal à 90%**. Seuls 2 critères sont inférieurs à 90%. Le premier est relatif au confort de notre espace d'accueil, en recul de 10 points comparativement aux résultats de la précédente enquête, et le second concerne la possibilité de faire une réclamation et/ou suggestion. Ce dernier critère est même inférieur à la cible de satisfaction fixée à 75%.

Le plan d'actions correctives 2015 prévoit l'installation d'une machine à café dans l'espace d'accueil, souvent plébiscitée par les usagers dans les questions ouvertes, ainsi que le changement de la boîte à suggestions et/ou réclamations, qui sera plus facilement repérable par les usagers.

4. La satisfaction sur l'accès à l'information à distance

Avant de venir, les usagers ont cherché à obtenir des informations à distance par le biais de différents canaux de communication.

Avant de venir, vous avez cherché à obtenir des informations à distance, soit par le téléphone, soit en consultant notre site internet	Oui	Non
Accueil téléphonique	16,2%	83,8%
Site internet de la préfecture	48,3%	51,7%

Ce sont 16,2 % des usagers interrogés qui ont téléphoné avant de venir (contre 15,5 % en 2014) et 48,3 % qui ont consulté le site internet (contre 42 % en 2014). Ce dernier canal est majoritairement utilisé pour la consultation d'informations avant de se déplacer, au détriment du téléphone.

L'accueil téléphonique

Critère de satisfaction	Taux de satisfaction 2015	Taux de satisfaction 2014	Evolution entre 2014 et 2015
La facilité d'accès à nos coordonnées téléphoniques	94%	89%	en progression
La courtoisie de votre interlocuteur	91,67%	97,5%	en progression
La compréhension de votre demande	91,67%	84%	en progression
L'utilisation d'un langage dans des termes simples et compréhensibles	100%	non mesuré	sans objet
Le transfert de votre appel	95,65%	76%	en progression
Nos lignes téléphoniques directes dédiées à vos démarches administratives	90%	non mesuré	sans objet
Votre appréciation globale sur l'accueil téléphonique	97,78%	83%	en progression

L'ensemble des taux de satisfaction est en nette progression par rapport aux résultats de la dernière enquête. Les agents du standard téléphonique formulent un premier niveau de réponse aux usagers, permettant de désengorger les services sur les créneaux horaires dédiés de 14h00 à 16h00, notamment en matière de renseignements sur les démarches des usagers de la route.

Le site internet

Critère de satisfaction	Taux de satisfaction 2015	Taux de satisfaction 2014	Evolution entre 2014 et 2015
La facilité d'accès à notre site internet	100%	96%	en progression
Les informations présentes sur notre site	90,24%	91%	stable
La facilité d'accès aux informations recherchées	92,62%	91%	en progression

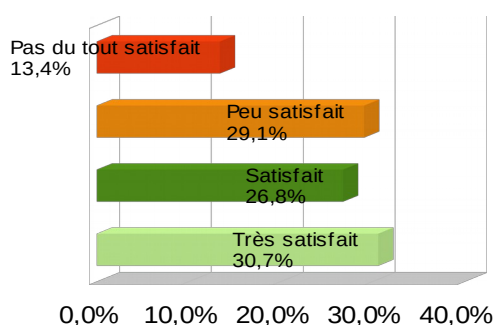
Focus

Les usagers sont plutôt satisfaits du site internet de l'État dans le département. Plusieurs personnes ont néanmoins remarqué que **la multiplication des informations présentes peut parfois compliquer l'accès à l'information recherchée, notamment les horaires d'ouverture.**

5. L'accès à nos services

Critère de satisfaction	Taux de satisfaction n 2015	Taux de satisfaction 2014	Evolution entre 2014 et 2015
La facilité d'accès aux informations sur l'accueil de nos services	92,47%	93%	stable
Notre service de dépôt express pour les certificats d'immatriculation	95,45%	non mesuré	sans objet
L'accès à nos locaux pour les personnes à mobilité réduite	89,74%	74%	en progression
Votre orientation vers le bon service	95,88%	98%	en recul
La signalétique de nos locaux	92,94%	non mesuré	sans objet
Votre appréciation globale sur l'accueil dans nos locaux	98,44%	98%	en progression

Votre appréciation sur l'adaptation de nos horaires d'ouverture

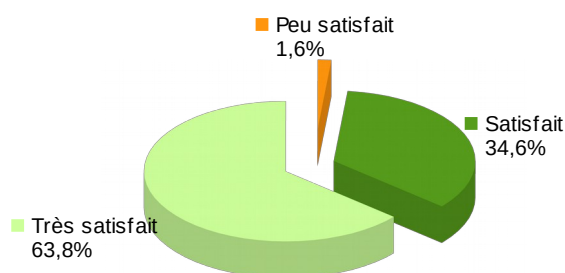


Le taux de satisfaction sur l'adaptation de nos horaires d'ouverture à 57,5 % gagne près de 10 points comparativement à 2014 (48%)

Le taux de satisfaction pour l'adaptation des horaires d'ouverture est de 57,5 %, en deçà de la cible de 75%. Cependant, ce taux enregistre une progression de près de 10 points comparativement à la précédente enquête de satisfaction (48%), ce qui est plutôt encourageant. Le service de dépôt express, opérationnel depuis le dernier trimestre 2014, permet de pallier à la fermeture des guichets les après-midi et le mardi toute la journée.

Le développement de démarches en ligne, initié par le nouveau référentiel qualité auquel la préfecture se conforme, devrait être un palliatif pour les usagers qui rencontrent des difficultés à venir pendant les horaires d'ouverture.

Votre appréciation globale sur l'accueil dans nos locaux



***Vous êtes 98,4 %
à être satisfaits de l'accueil
dans nos locaux***

Les questions ouvertes aux usagers pour améliorer l'accueil de la préfecture des Deux-Sèvres

Les usagers avaient la possibilité d'exprimer leurs remarques, suggestions ou mécontentements pour permettre une amélioration continue de l'accès à nos services.

Les différentes propositions d'amélioration concernent les thèmes suivants :

- **Horaires**
- **Accès à la préfecture et stationnement**
- **Site internet**
- **Téléphonie**
- **Locaux**
- **Signalétique**



Suggestions d'amélioration de l'accueil téléphonique et/ou du site internet

Internet

- Le site officiel de la préfecture n'arrive pas en premier via les moteurs de recherche
- Un site plus clair et plus simple, avec moins d'informations pour être plus compréhensible
- Page bloquée pour les horaires et services
- Mettre les horaires d'ouverture au public en évidence

Téléphone

- Trop d'attente au téléphone, service injoignable pour les cartes grises
- Mettre en place un numéro direct pour les professionnels
- Accès téléphonique permanent aux services dédiés, pas seulement de 14h00 à 16h00

Suggestions d'amélioration de l'accueil et de l'accès à nos services

Accueil

- Avoir une personne au pré-accueil en permanence pour une meilleure orientation dès le départ et pour aider à vérifier les papiers
- Ouvrir plus de guichets
- **Plus de communication sur le dépôt express**

Locaux

- Espace réduit de la salle d'attente, pas de place pour une personne à mobilité réduite, notamment en fauteuil roulant
- Une salle d'attente plus grande avec plus de chaises, des toilettes, un **distributeur de café**, un point d'eau (fontaine à eau)
- Les chaises sont dures et inconfortables
- Ajouter une autre télé pour mieux voir les numéros en fonction de l'endroit où on est assis dans la salle d'attente
- Appel du numéro de passage, **ajouter un appel vocal en plus du signal sonore**
- Dépôt express à améliorer, pas facile de choisir les bons formulaires
- Installer la climatisation dans vos locaux
- Mettre des magazines pour patienter

Stationnement

- Plus de places de stationnement aux abords de la préfecture
- **Plus de places de stationnement pour les personnes à mobilité réduite**
- Déménager vos locaux pour plus de places de stationnement
- Créer des places de stationnement gratuit

Signalétique

- **Améliorer la signalétique aux abords de la préfecture**
- **Plus de précisions sur la direction de la préfecture en ville (plus de panneaux d'indication)**
- Signalétique ou pancarte indiquant la borne de tickets
- Signalétique indiquant les certificats de non-gage

Horaires d'ouverture

- Ouverture des guichets une après-midi par semaine, le mardi matin et entre 12h00 et 14h.

Ces suggestions ont été retenues dans le cadre d'un plan d'actions correctives

6. Conclusion

Cette année, la satisfaction globale des usagers sur l'accueil dans les locaux de la préfecture est de **98,44 %**, en très légère progression par rapport à 2014 (98%). Ce très bon résultat s'explique par un investissement constant des équipes. L'ensemble des agents est mobilisé pour fournir un accueil de qualité aux usagers.

La satisfaction des usagers qui ont utilisé le canal téléphonique est en progression sur l'ensemble des critères sondés, ce qui est très positif.

Il est cependant très important de maintenir les efforts fournis et de trouver d'autres axes d'amélioration, notamment sur les points de vigilance soulevés par les questions ouvertes.

Les suggestions recensées permettent de bâtir un plan d'actions correctives et de trouver des axes de progrès pour offrir un service au plus proche des attentes des usagers.

Les résultats de cette enquête seront étudiés en comité de suivi de la démarche Qualipref, et présentés au prochain Comité local des usagers.

La préfecture des Deux-Sèvres remercie l'ensemble des usagers qui ont bien voulu participer à cette enquête et vous informe qu'une enquête de satisfaction permanente est en ligne sur notre site internet, parce que votre satisfaction est la plus importante de nos préoccupations.