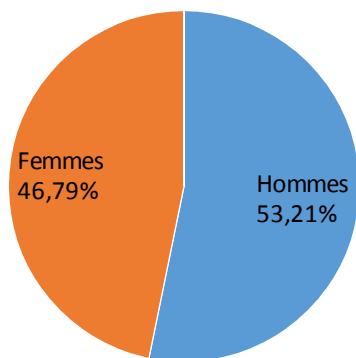


# Enquête de satisfaction (18 septembre au 5 octobre 2019)

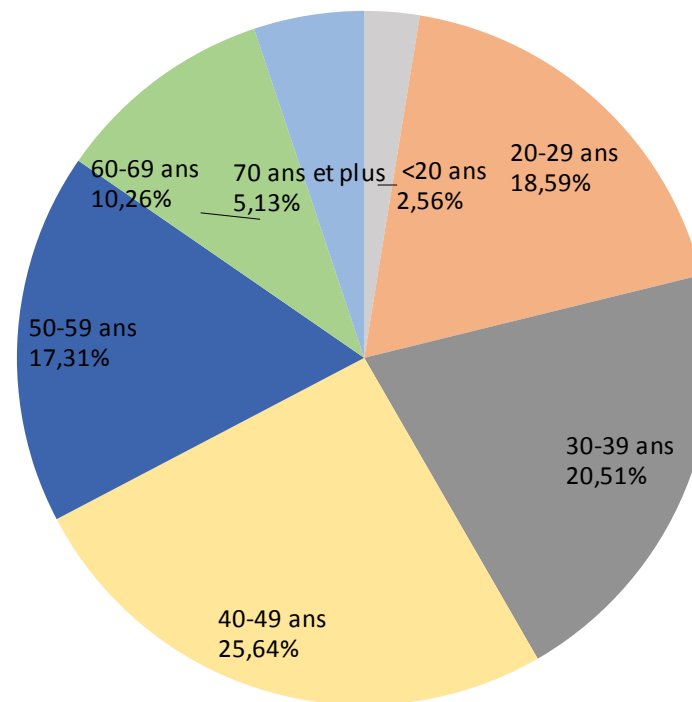
Démarche Qual.e.pref | Préfecture de la Dordogne

# Les personnes interrogées

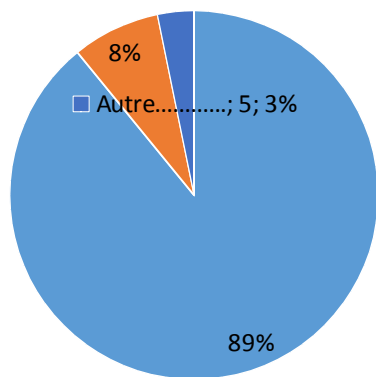
1 . Répartition Femmes/Hommes



2. Quel est votre âge ?



3. Votre catégorie



- Un particulier
- Un professionnel
- Un représentant d'une collectivité
- Un représentant d'une association
- Autre.....

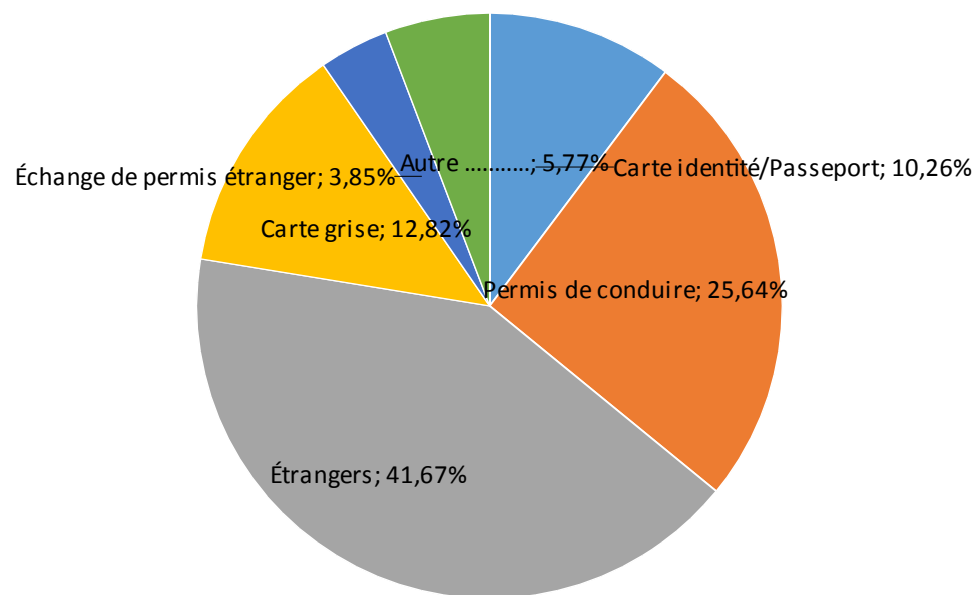
⇒ Parité & équilibre des réponses

# Les personnes interrogées



⇒ Proviennent principalement de la Dordogne

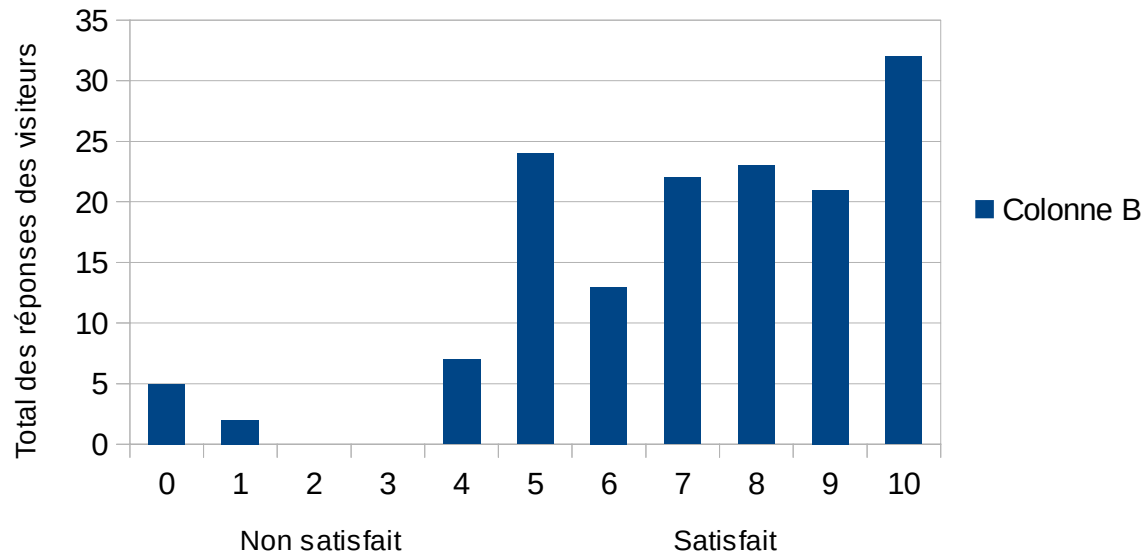
## 5. Pour quelles raisons êtes-vous venu ?



# Satisfaction des usagers

Etes-vous satisfait de l'accueil ?

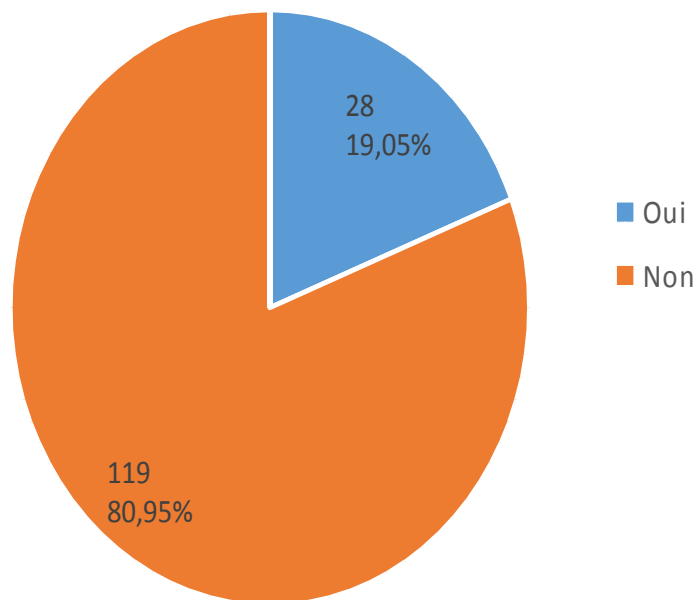
(courtoisie, disponibilité)



⇒ 135/156 personnes satisfaites de l'accueil (5/10 et plus), soit un taux de satisfaction de 87 %

# Qualité de l'accueil

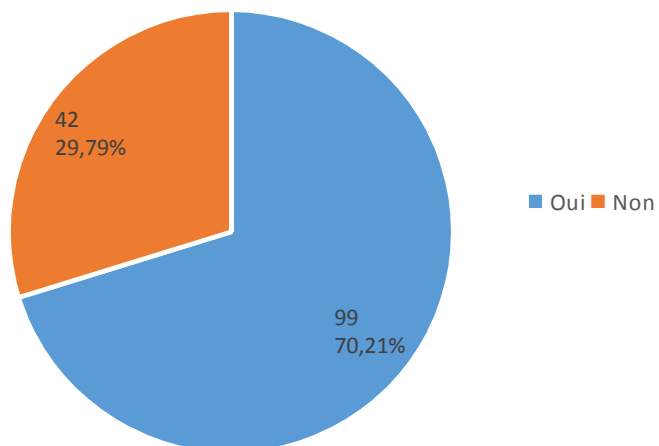
8. Avez-vous eu besoin d'être orienté vers un service ?



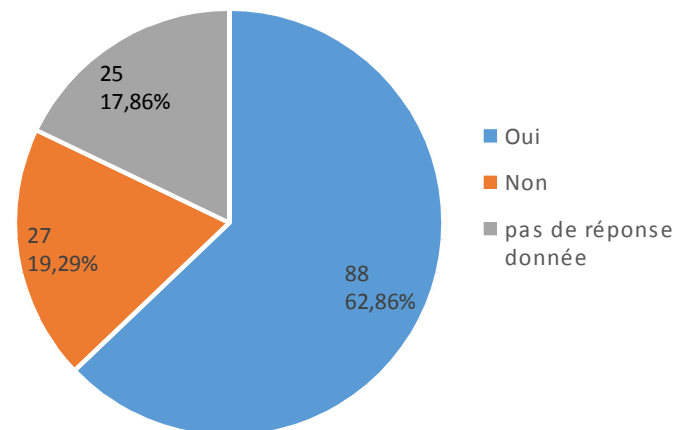
⇒ 81 % des usagers n'ont pas eu besoin d'être orienté vers un service.

# Qualité prise de R/V

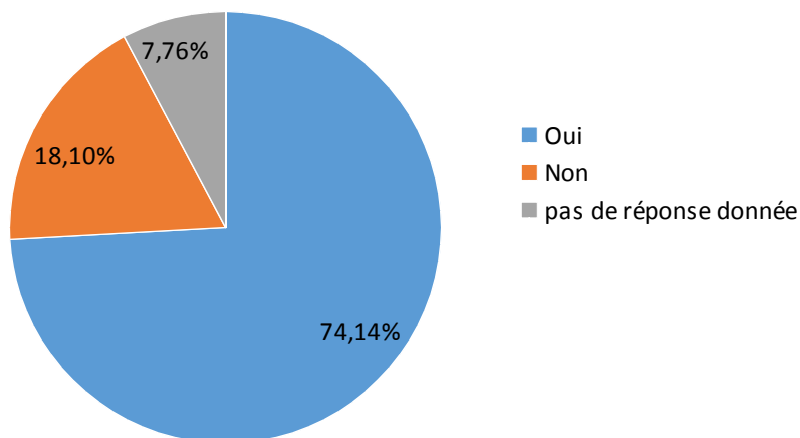
9. Connaissez-vous les modalités de prise de R/V sur internet ?



10. Est-ce que l'accueil sur rendez-vous a permis de réduire les délais d'attente ?



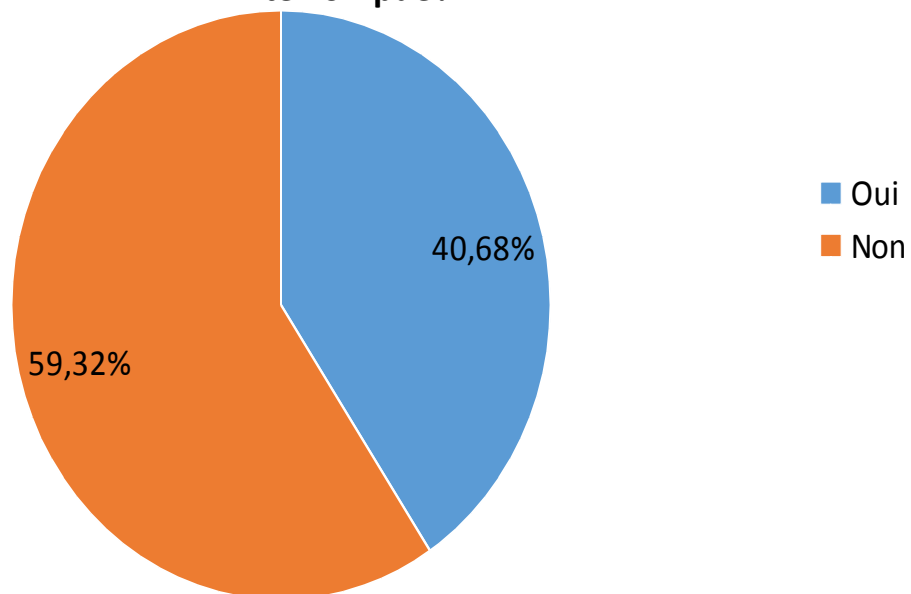
11. Les délais de R/V ont-ils été respectés ?



⇒ Usagers satisfaits des modalités de prises de R/V .

# Qualité prise de R/V

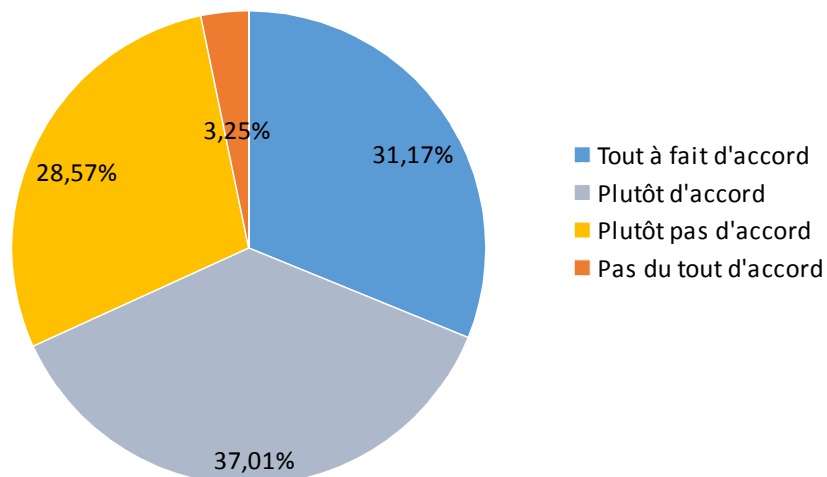
12. Si vous venez hors R/V, savez-vous que en cas d'affluence exceptionnelle la délivrance de tickets d'attente peut être interrompue?



⇒ 59 % des usagers ne connaissent pas les modalités de fonctionnement de l'accueil en cas de forte affluence.

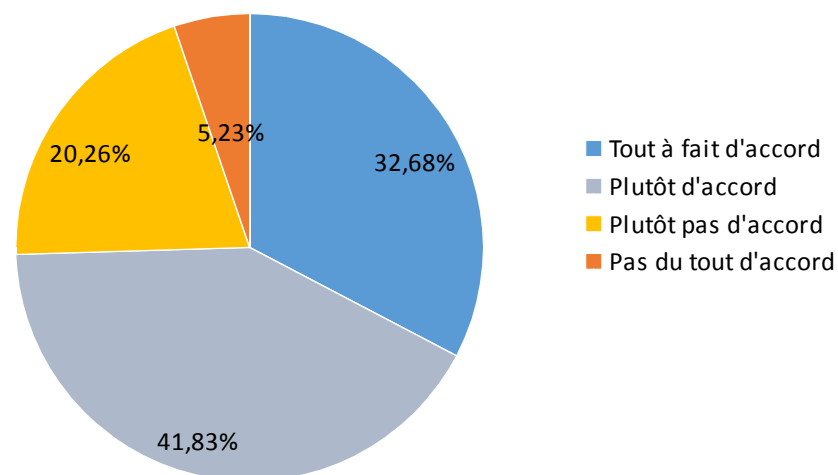
# Les conditions d'accueil

13. Les horaires d'ouverture vous conviennent-ils ?



⇒ 68,18 % des usagers sont satisfaits des horaires d'ouverture.

14. Les conditions de confidentialité à l'accueil sont-elles respectées ?

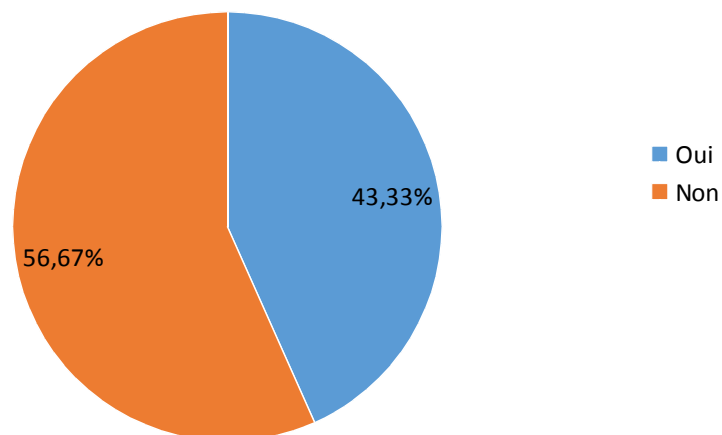


⇒ 74,51 % des usagers sont satisfaits des conditions de confidentialité.



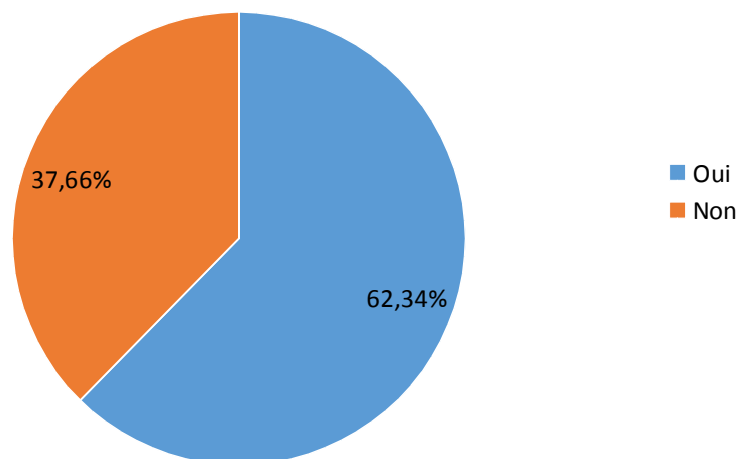
# Accueil téléphonique

15. Avez-vous contacté notre établissement par téléphone pour obtenir des informations ?



⇒ 43,33 % des usagers interrogés ont contacté la préfecture par téléphone.

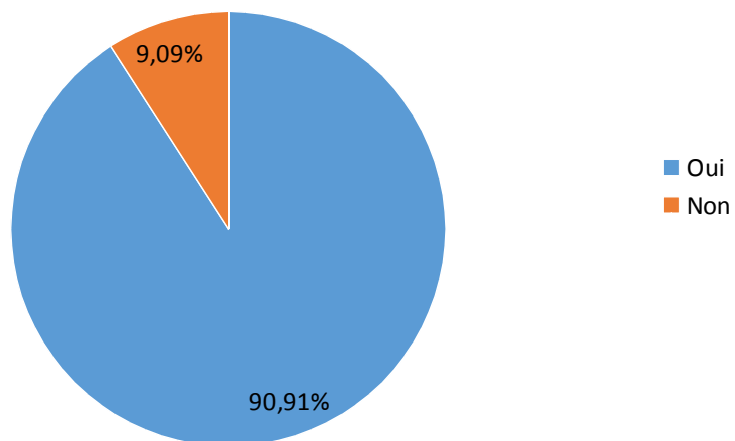
16. Le standard vous a répondu rapidement ?



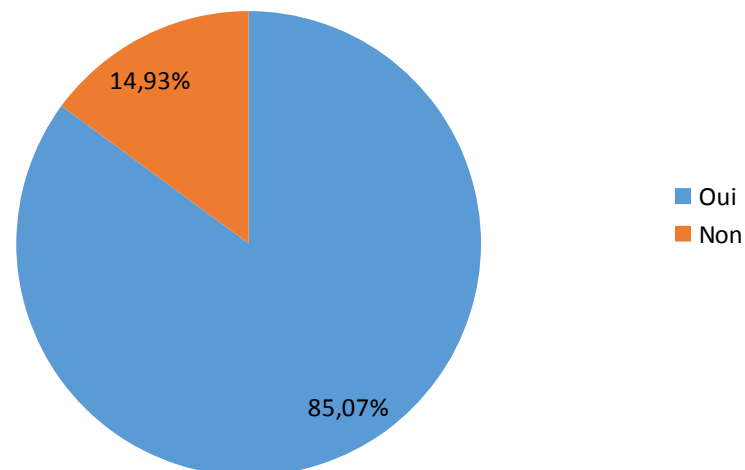
⇒ Le standard a répondu rapidement à 62 % des usagers (rapidité du décroché).

# Accueil téléphonique

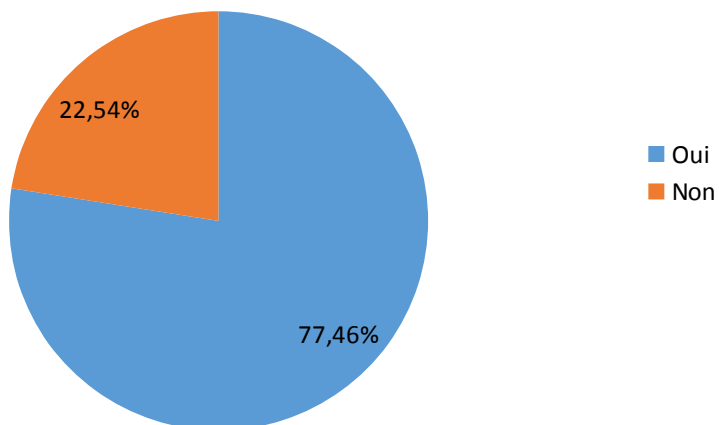
17. L'agent s'est-il présenté ?



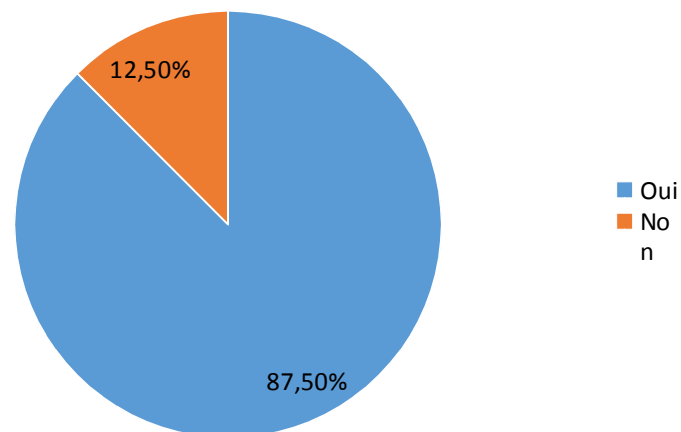
18. Vous a-t-il orienté vers le bon service ?



19. Vous a-t-il indiqué l'adresse internet à utiliser pour poser votre question ?



20. Votre interlocuteur a-t-il été courtois ?

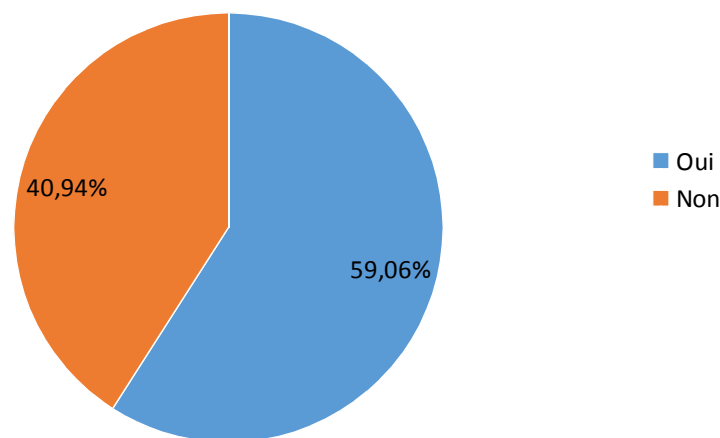


# L'accueil téléphonique

⇒ Les conditions d'accueil téléphonique apparaissent très satisfaisantes pour la très grande majorité des usagers: disponibilité, orientation, informations communiquées et courtoisie.

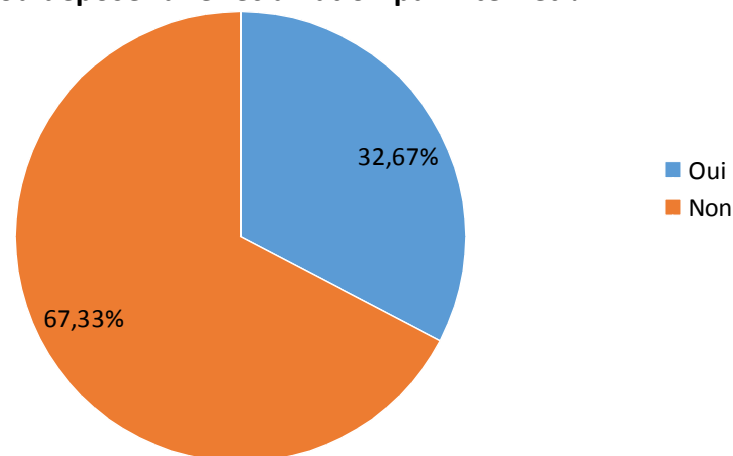
# Les échanges par courriels avec les usagers

21. Savez-vous que vous pouvez poser vos questions par courriel ?



⇒ 59,06 % des usagers savent qu'on peut poser les questions par courriel.

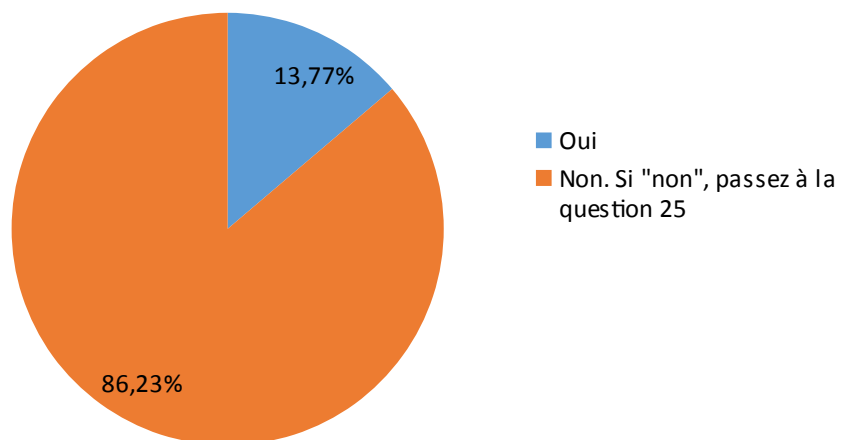
22. Savez-vous que vous pouvez formuler des suggestions ou déposer une réclamation par internet ?



⇒ Seulement 33 % des usagers savent que l'on peut formuler des suggestions ou déposer une réclamation par internet.

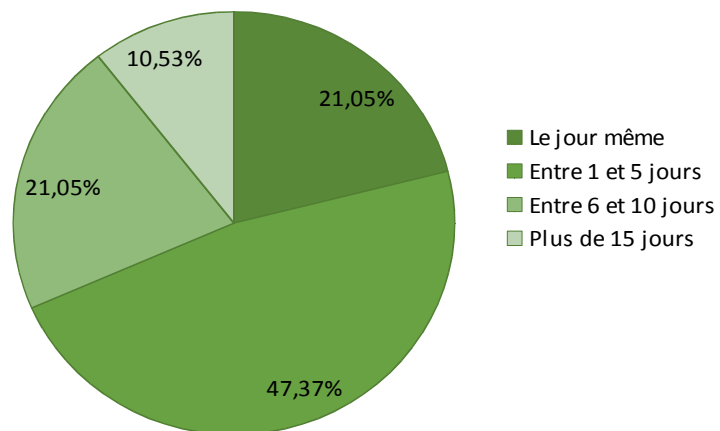
# Les échanges par courriel avec les usagers

23. Avez-vous déjà formulé une suggestion ou une réclamation ?



⇒ 14% des usagers interrogés ont formulé une suggestion ou réclamation par voie électronique

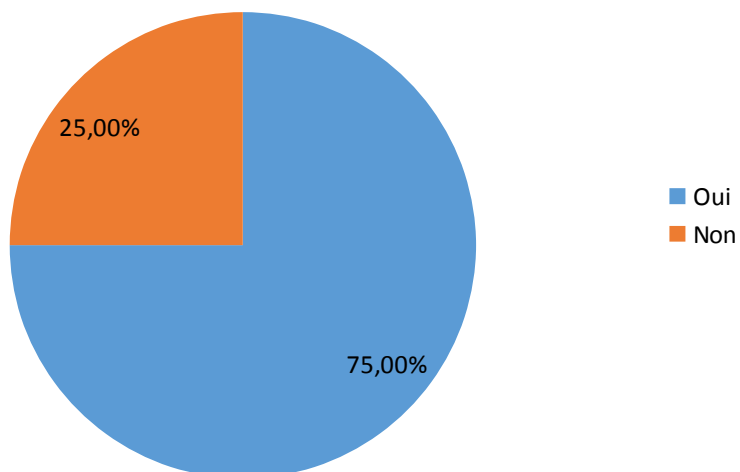
24. Si oui, en combien de jours avez-vous reçu une réponse ?



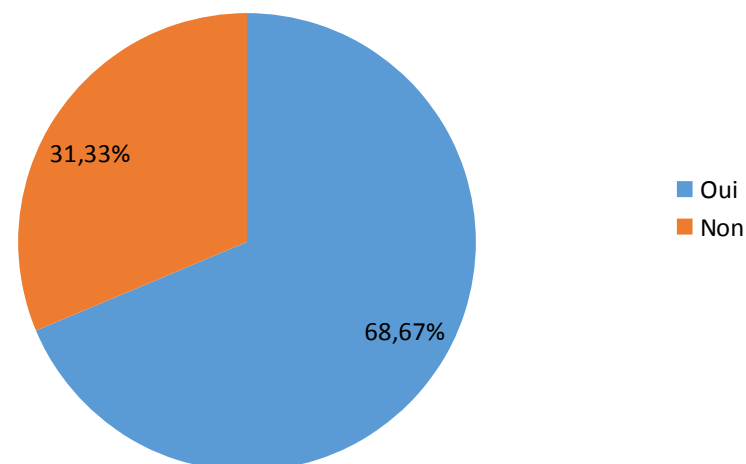
⇒ Parmi eux, 21% ont eu une réponse sous plus de 15 jours. Il convient d'analyser ce point.

# Qualité de l'espace d'accueil

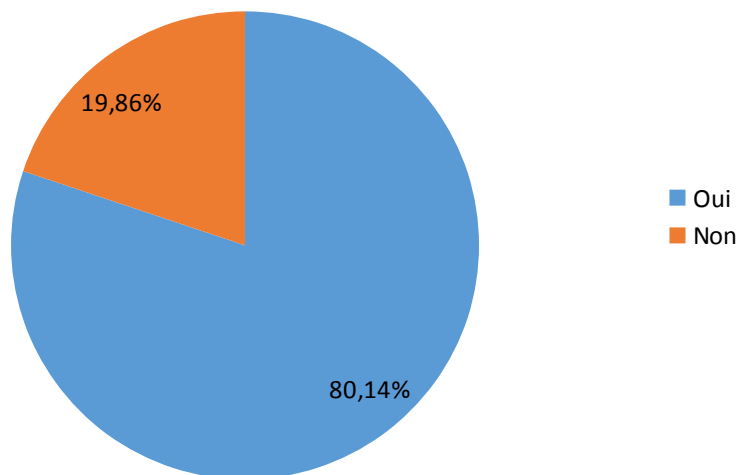
25. Le nouvel espace d'accueil est-il confortable ?



26. Les espaces sont-ils clairement délimités ?



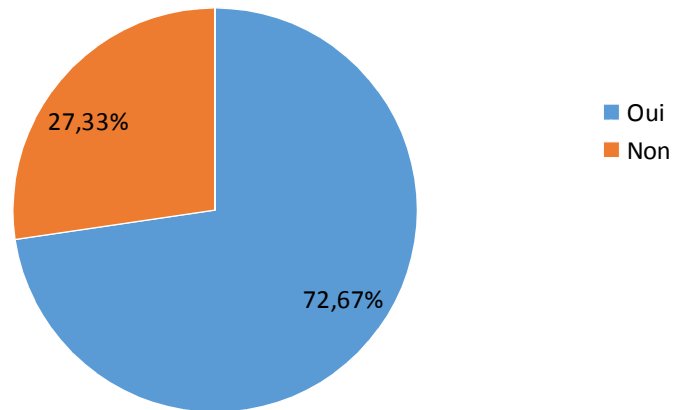
27. Les panneaux d'orientation sont-ils clairs ?



⇒ Selon les usagers interrogés, le nouvel espace d'accueil est confortable (75%), les espaces sont clairement délimités (68,67%) et les panneaux d'orientation sont clairs (80,14%).

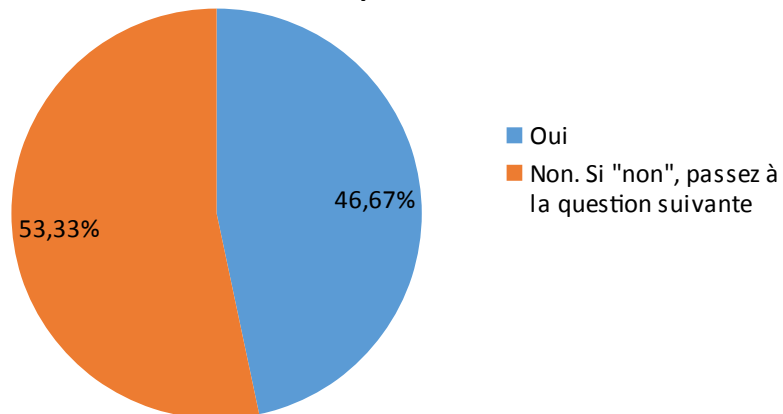
# Dématérialisation des procédures de demandes de titres

29. Savez-vous que les procédures de demandes de permis de conduire, certificats d'immatriculation des véhicules, CNI et passeports sont entièrement dématérialisées ?



⇒ 73 % des usagers interrogés savent que ces procédures sont entièrement dématérialisées.

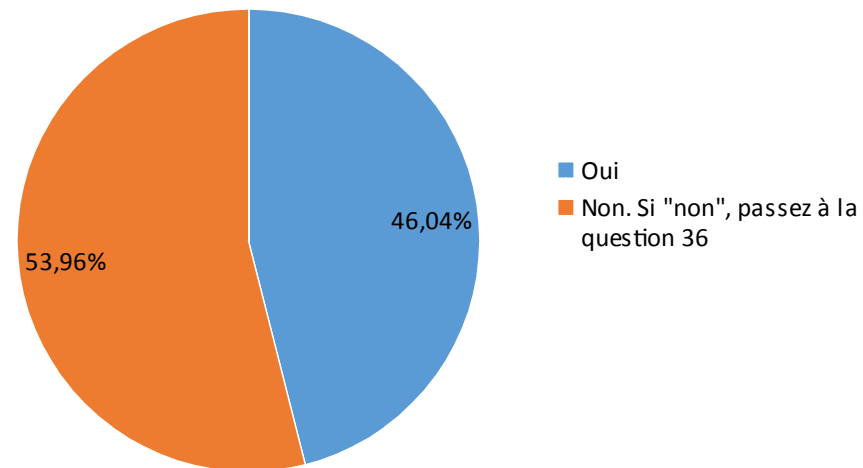
30. Si oui, êtes-vous allé sur le site internet pour effectuer une pré-demande ?



⇒ Parmi eux, 47 % sont allés sur le site internet pour effectuer une pré-demande.

# Qualité du point numérique

31. Avez-vous utilisé le point numérique?

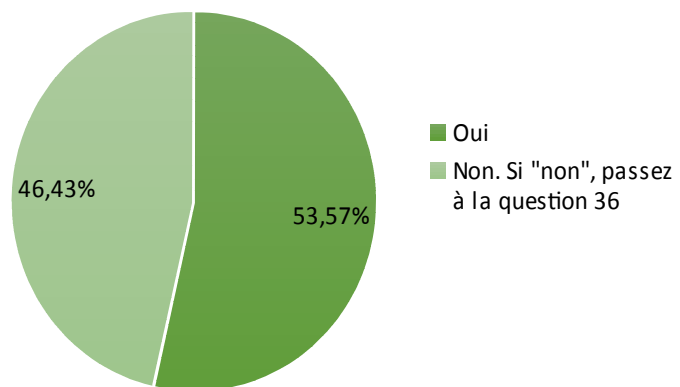


⇒ 46 % des usagers interrogés ont utilisé le point numérique.

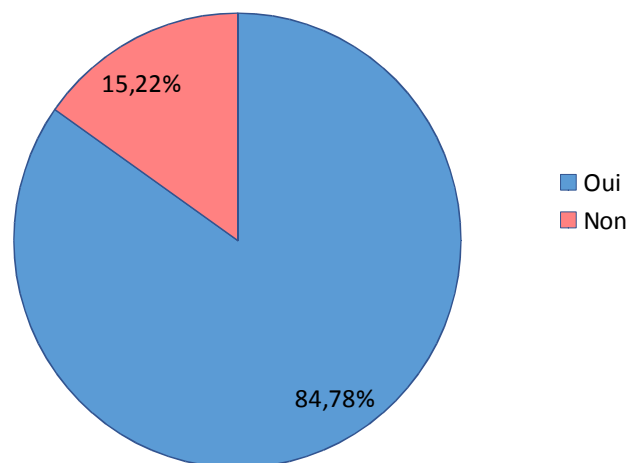


# Qualité du point numérique

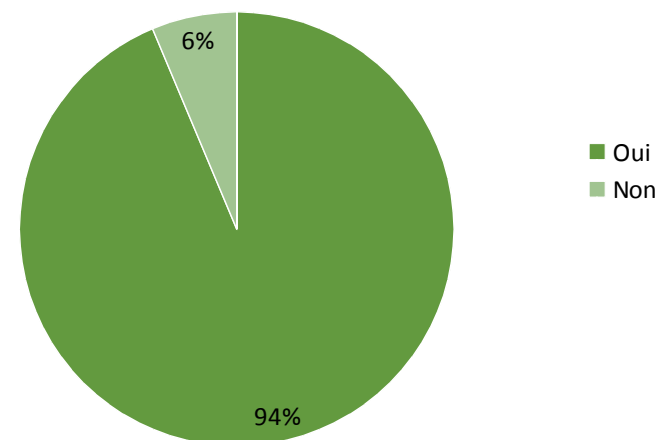
32. Avez-vous eu besoin de l'aide du médiateur numérique ?



33. Si oui, l'agent a-t-il su répondre à votre demande ?

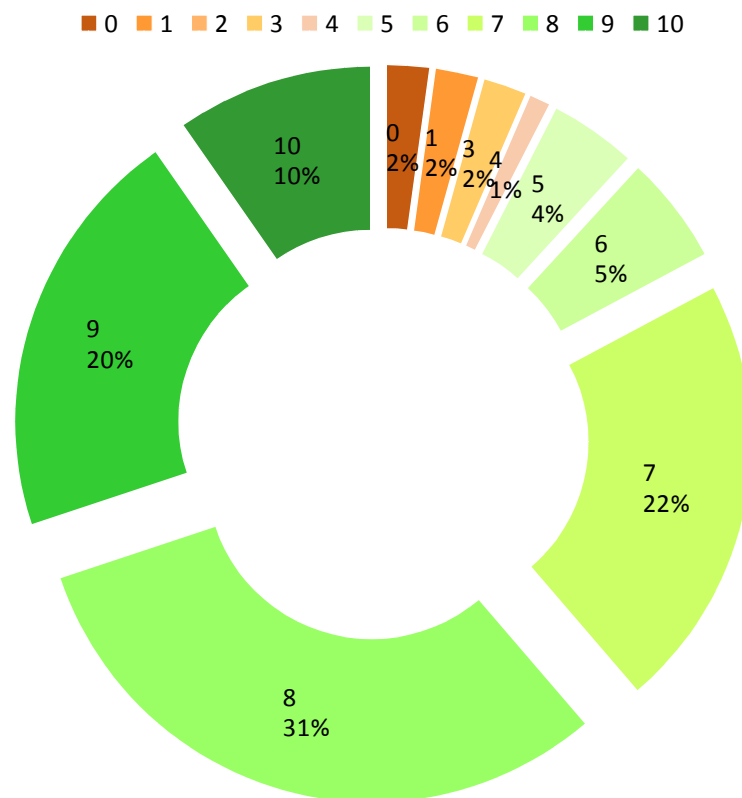


34. Votre confidentialité (données personnelles) a-elle été respectée ?



# Qualité du point numérique

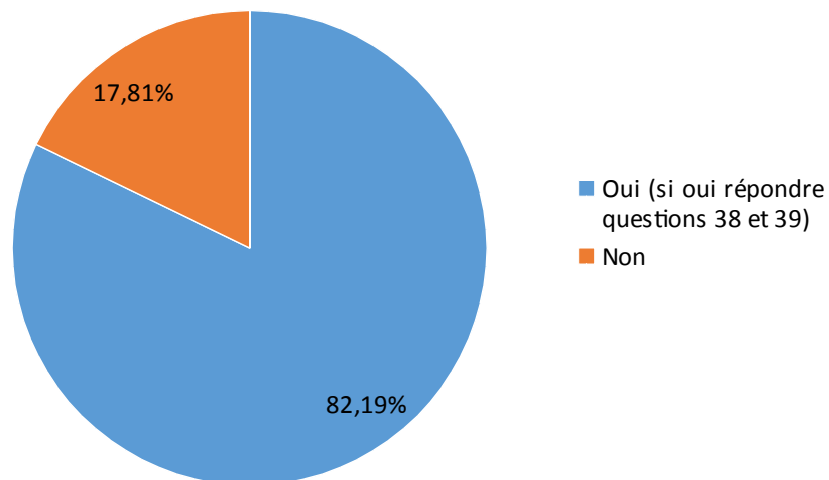
35. Globalement, comment noteriez-vous l'aide apportée par le point numérique ?



⇒ 92 % des usagers ayant utilisé le point numérique sont satisfaits de l'aide apportée par le médiateur (5/10 et plus).

# Qualité du site Internet

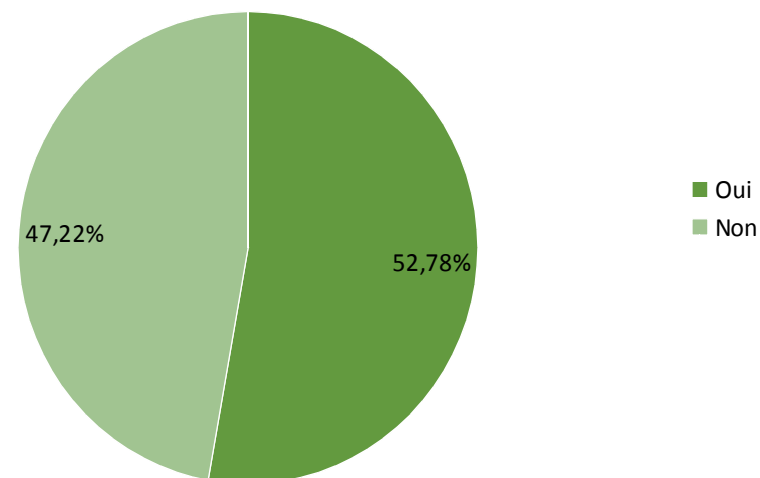
37. Avez-vous consulté le site internet ?



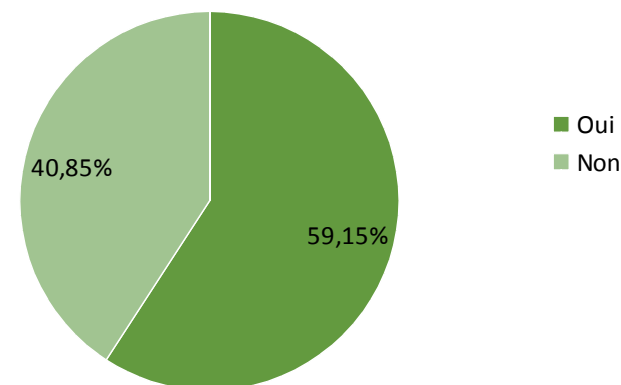
⇒ 82 % des usagers interrogés ont consulté le site internet.

Parmi eux, 53% ont trouvé les informations dont ils avaient besoin et 59 % on pu facilement trouver le formulaire de contact des services.

38. Avez-vous trouvé facilement les informations dont vous avez besoin ?



39. Avez-vous pu facilement trouver le formulaire de contact des services ?



# Suggestions des usagers interrogés

⇒ Ce qui revient le plus souvent :

- Présence permanente d'un agent d'accueil
- Accueil personnalisé au point numérique
- Adapter les horaires d'ouvertures
- Améliorer les délais de RDV
- Des informations plus précises/ accessibles sur le site internet

# Conclusion

L'enquête réalisée s'inscrit dans la politique qualité de la préfecture visant à offrir le meilleur service public à nos concitoyens. Elle doit permettre de déterminer les actions à mettre en œuvre pour améliorer encore le service rendu. Le questionnaire a été construit en fonction des engagements du référentiel Qual-E-pref.

Les usagers de la préfecture de la Dordogne sont globalement satisfaits des conditions d'accueil (courtoisie, RDV, réponses rapides, horaires, etc.) avec un taux de satisfaction de 87 % contre 74 % en décembre 2018.

# Conclusion

Les usages numériques (prise de RDV en ligne, procédures de demandes de titre dématérialisées) semblent s'imposer peu à peu chez nos concitoyens.

Toutefois la demande de médiation numérique est toujours très importante, comme le souhait des usagers de bénéficier d'un accueil physique personnalisé.

Il a été tenu compte des suggestions formulées lors de l'enquête avec la présence permanente d'un agent d'accueil dans le hall à partir de novembre 2019 en plus du service civique chargé d'animer le point numérique.

Il est également prévu d'améliorer la communication à destination des usagers sur les engagements qualité de la préfecture dans le hall et sur le site internet départemental (affichage des engagements, des résultats de l'enquête de satisfaction, etc.).