



*Enquête de satisfaction auprès des  
usagers du site République  
- Rapport -*

*Novembre et Décembre 2016*



## METHODOLOGIE

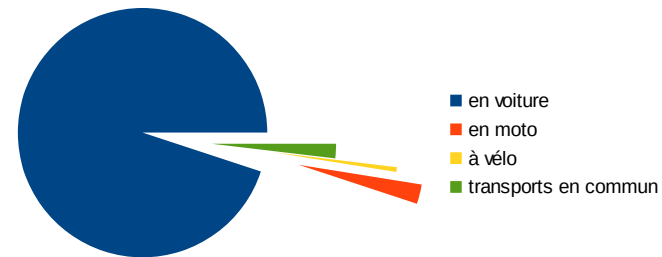
L'enquête menée par une étudiante stagiaire en Bac PRO, s'est déroulée à l'accueil du site République pendant 4 semaines du 21 novembre au 16 décembre 2016. **478 questionnaires ont ainsi pu être recueillis et exploités.**

### Qui a répondu ?

Un particulier	97%
Un professionnel de l'automobile	3%

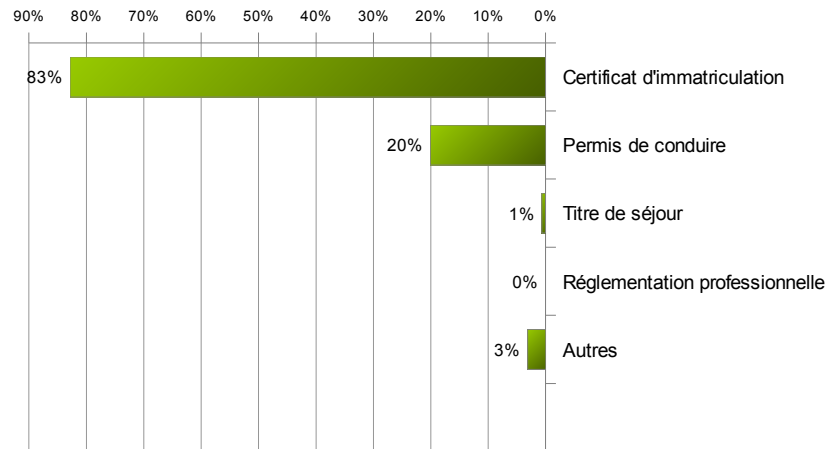
Très fort taux de réponses : 478 questionnaires exploitables qui rendent donc l'enquête très représentative. Faible taux de visites des professionnels qui peut signifier qu'ils utilisent les téléprocédures.

### Quel mode de déplacement a été utilisé pour se rendre à la préfecture ?



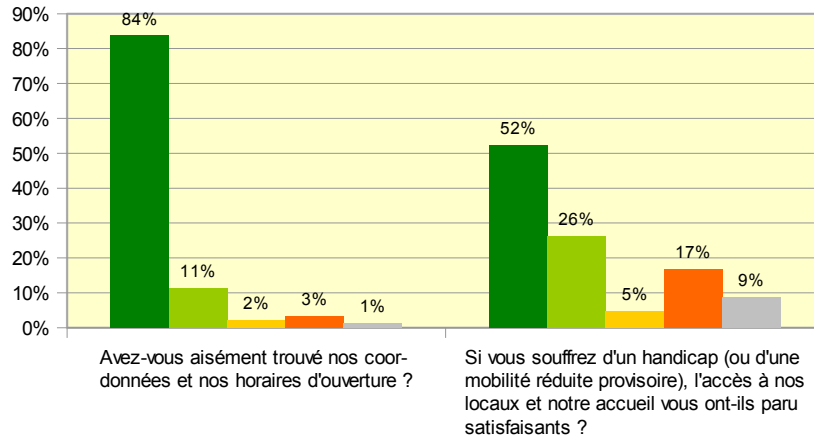
Toutes les enquêtes de satisfaction ont permis de faire le même constat : **la voiture est le mode de déplacement privilégié**. A la différence des dernières enquêtes, les remarques recueillies en fin de questionnaire ne mettent plus autant l'accent sur des **problèmes de stationnement** : un grand parking payant est à proximité du site, qui offre également des places de stationnement handicapé payantes mais en nombre suffisant.

### Quels motifs des déplacements en préfecture ? (plusieurs réponses possibles)



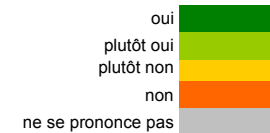
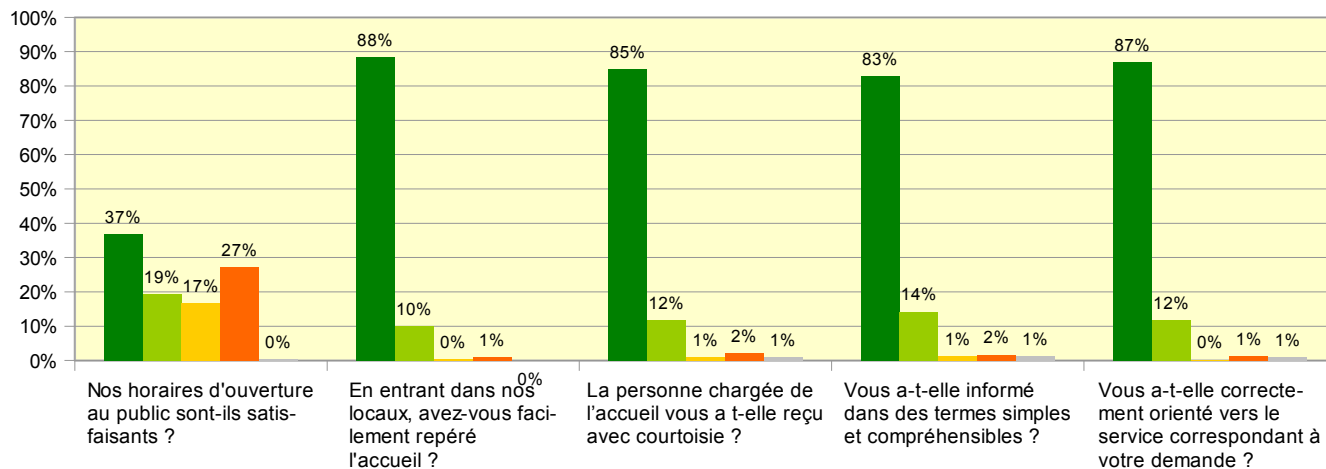
les certificats d'immatriculation et dans une moindre mesure les permis de conduire, motivent la majorité des déplacements. Le pourcentage très faible de déplacement pour titre de séjour s'explique par le fait que bon nombre d'utilisateurs d'origine étrangère n'ont pas souhaité répondre à cette enquête. Cette situation se renouvelle chaque année, il conviendra donc de réaliser une enquête spécifique.

## L'ACCES A NOS SERVICES

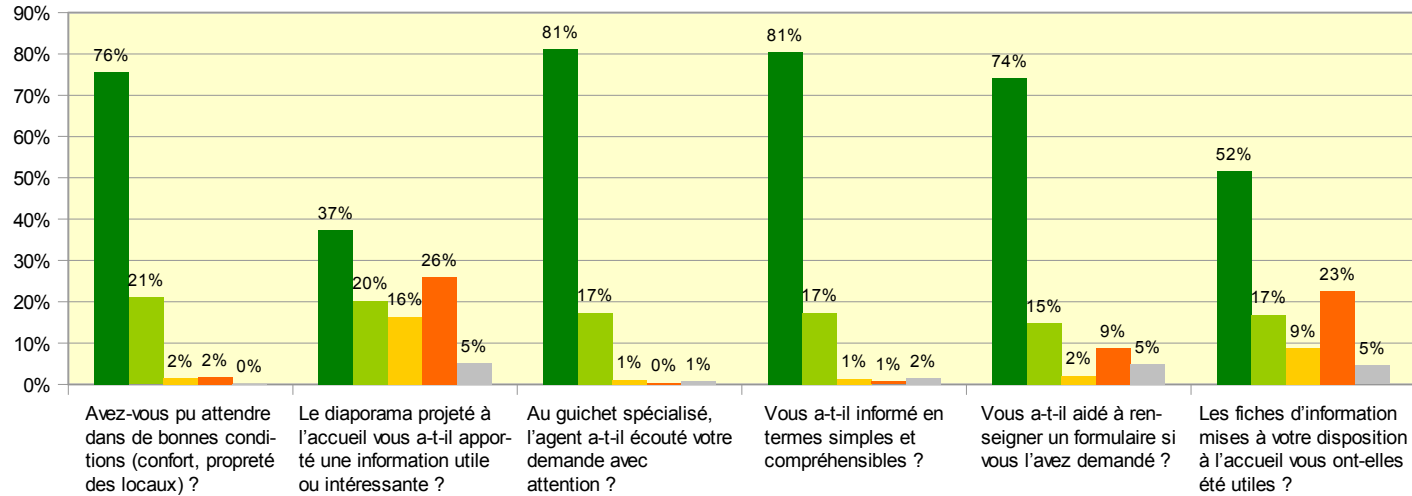


**L'accès à nos horaires et coordonnées est plus facile** : 95 % d'avis favorables contre 82 % en 2015. On peut a priori y voir les effets d'un affichage extérieur régulièrement mis à jour. **Le taux global de satisfaction sur l'accès de nos services est aussi en augmentation en 2016** : 94 % cette année contre 91 % en 2015 et 83 % en 2014. 46 questionnaires ont été renseignés par des personnes souffrant de **handicap** ou de mobilité réduite. Nous avons veillé à ce que les personnes souffrant de handicap et seulement elles, répondent à cette question pour lui donner plus de pertinence que dans les précédentes enquêtes. Le taux de satisfaction est remarquable par rapport à 2015 : 78 % en 2016 contre 17 % de satisfaction en 2015.

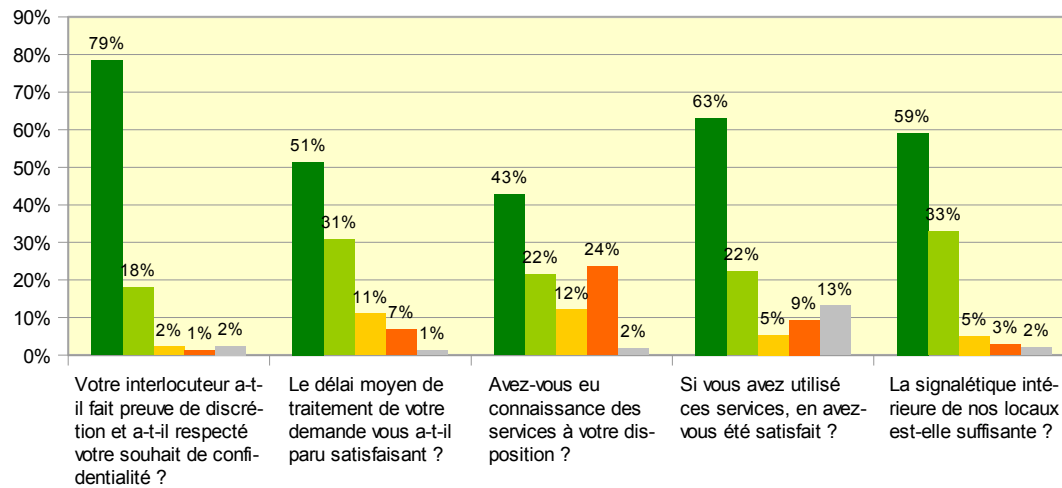
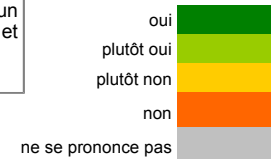
## L'ACCUEIL DANS NOS SERVICES (voir aussi page suivante)



A nouveau, nous avons la confirmation par le taux de satisfaction sur les horaires de 56 % (contre 60 % en 2015) et surtout les remarques formulées en fin de questionnaire, que notre **amplitude horaire est insuffisante**. Les quatre items suivants : signalétique, courtoisie de l'accueil, compréhension des termes employés et orientation selon la demande, recueillent globalement les mêmes taux de satisfaction qu'en 2015.



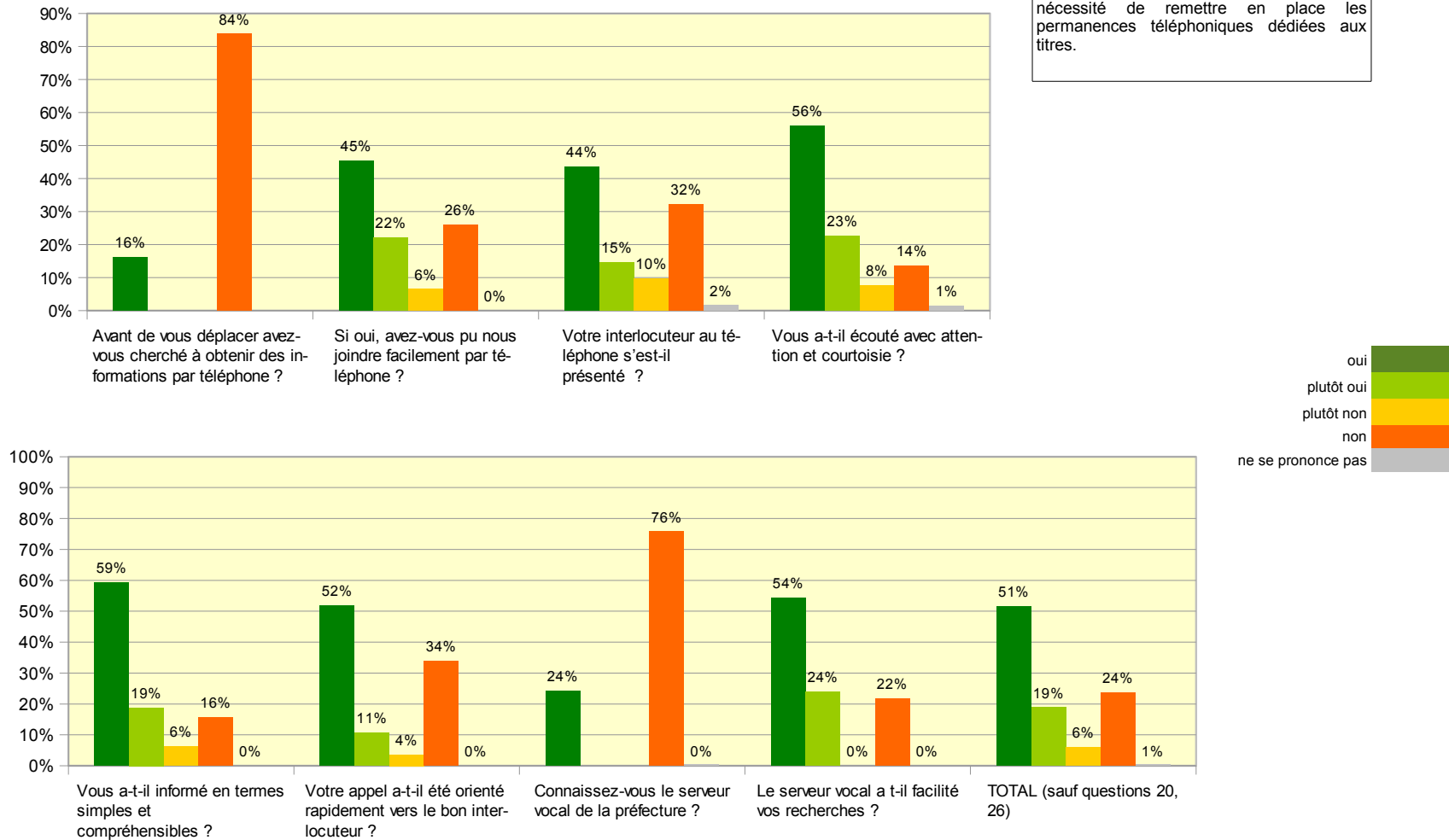
**Les taux de satisfaction sur ces items sont identiques à ceux de 2015.** La pérennisation de la qualité de l'accueil est ainsi soulignée : chacun des audits externe et interne avait également mis en valeur la qualité des conditions d'accueil sur ce site. La mise en place du dépôt express a été faite de façon à proposer aux usagers un espace toujours clair et fonctionnel. Quelques remarques pourront être prises en compte, portant notamment sur le positionnement de la borne de distribution des tickets et sur les files d'attente qui masquent les informations mises à disposition des usagers (diaporama, fiches informatives) .



Les remarques faites en 2015 sont à reprendre en 2016 : délai moyen d'attente satisfaisant. (peu de remarques faites sur cet item) Le taux de satisfaction global sur l'accueil est de 87 % en 2016 (89 % en 2015), les délais de traitement des demandes aux guichets sont satisfaisants (la cible du contrôle de gestion de 45' est atteinte, le repérage des services est aisé.

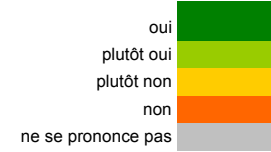
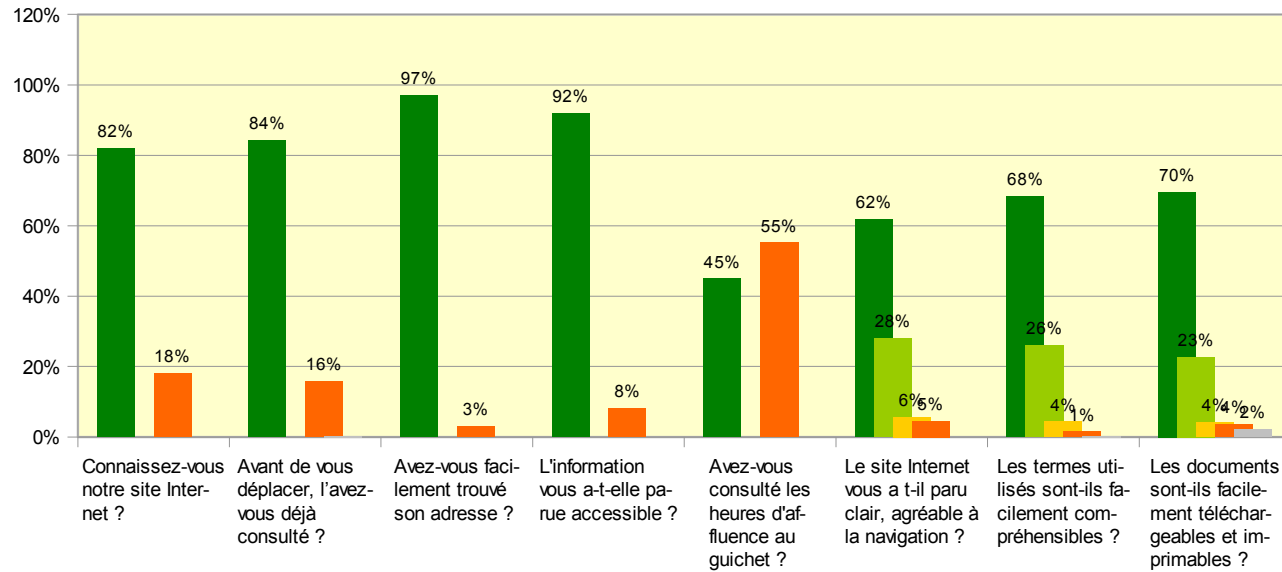
## L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Peu de demandes téléphoniques avant le déplacement aux guichets, quelques remarques ont été mentionnées sur la nécessité de remettre en place les permanences téléphoniques dédiées aux titres.



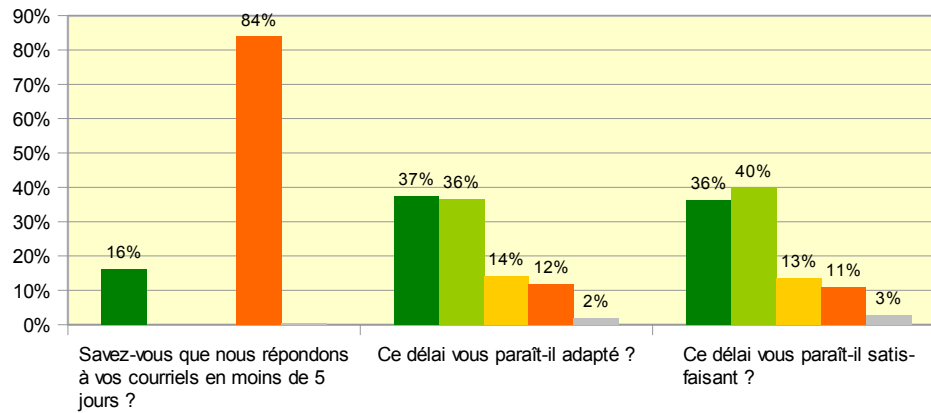
Taux de satisfaction en diminution sur les termes utilisés (78 % en 2016, 82 % en 2015) , même problème d'orientation vers l'interlocuteur recherché (78 % en 2015, 63 % en 2016) , en revanche, 24 % des personnes interrogées connaissent le serveur vocal, contre 19 % en 2015. En fonction de la restructuration des services des titres, ce serveur vocal devra être complété et modifié pour répondre rapidement aux demandes concernant les services et éventuellement renvoyer les usagers vers les CERT.

## LE SITE INTERNET



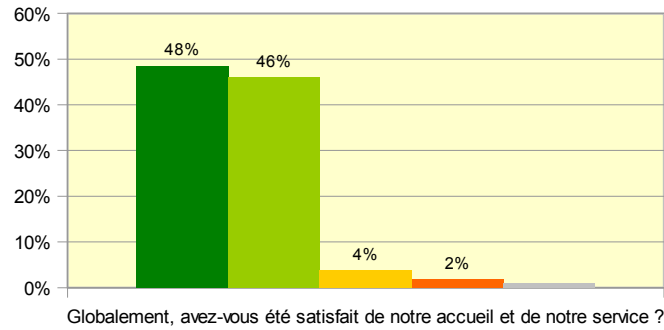
Les 4 premiers points sont en augmentation : le site est plus connu (82 % contre 73%), plus consulté (84 % contre 73%), plus aisé à trouver (97 % contre 92%) et l'information en est plus accessible (92 % contre 89 % en 2015). Chiffres satisfaisants donc qui confirment la nécessité de privilégier la diffusion de l'information via le **site internet**. Quant aux autres questions, les taux de satisfaction sont les mêmes qu'en 2015. Ce vecteur de communication devra faire l'objet d'une attention toute particulière dans les mois qui viennent pour donner en temps utile les bonnes informations aux usagers.

## COURRIELS

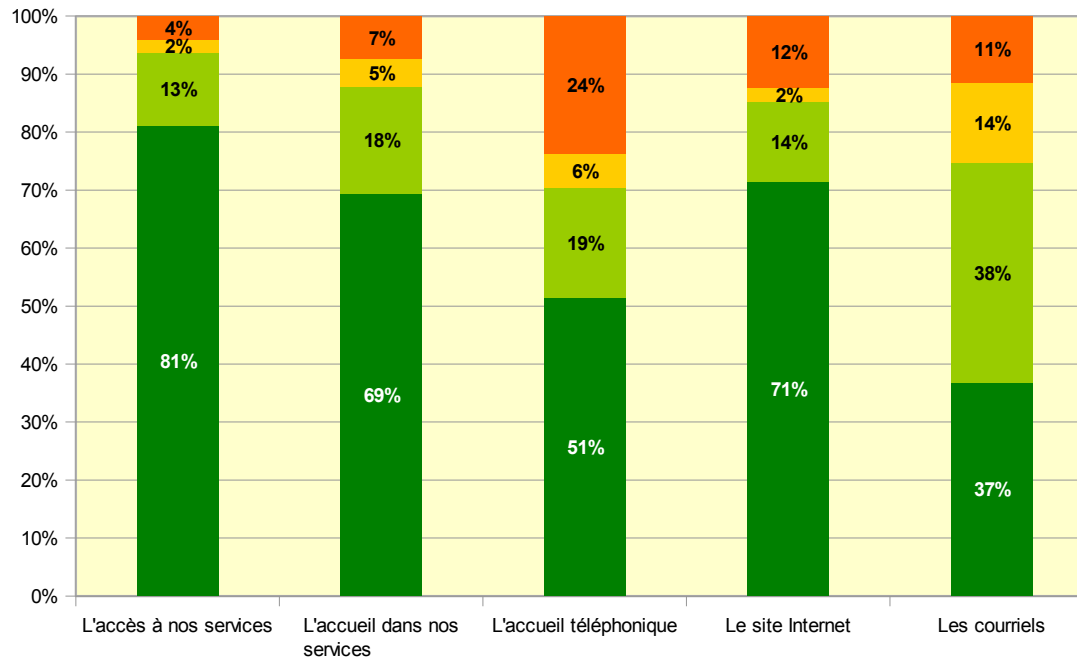


Le délai maximum de réponse aux **courriels** qui est en permanence respecté par tous les services, n'est pas connu des usagers, même si un accusé de réception le mentionnant est systématiquement adressé à chaque courriel. Une fois connu en revanche, il paraît être satisfaisant. Notons que l'affichage de ce délai est effectivement mis à jour mensuellement dans les diaporamas dans le hall de la DRLP et sur le site internet.

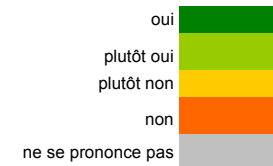
## RESULTATS GLOBAUX



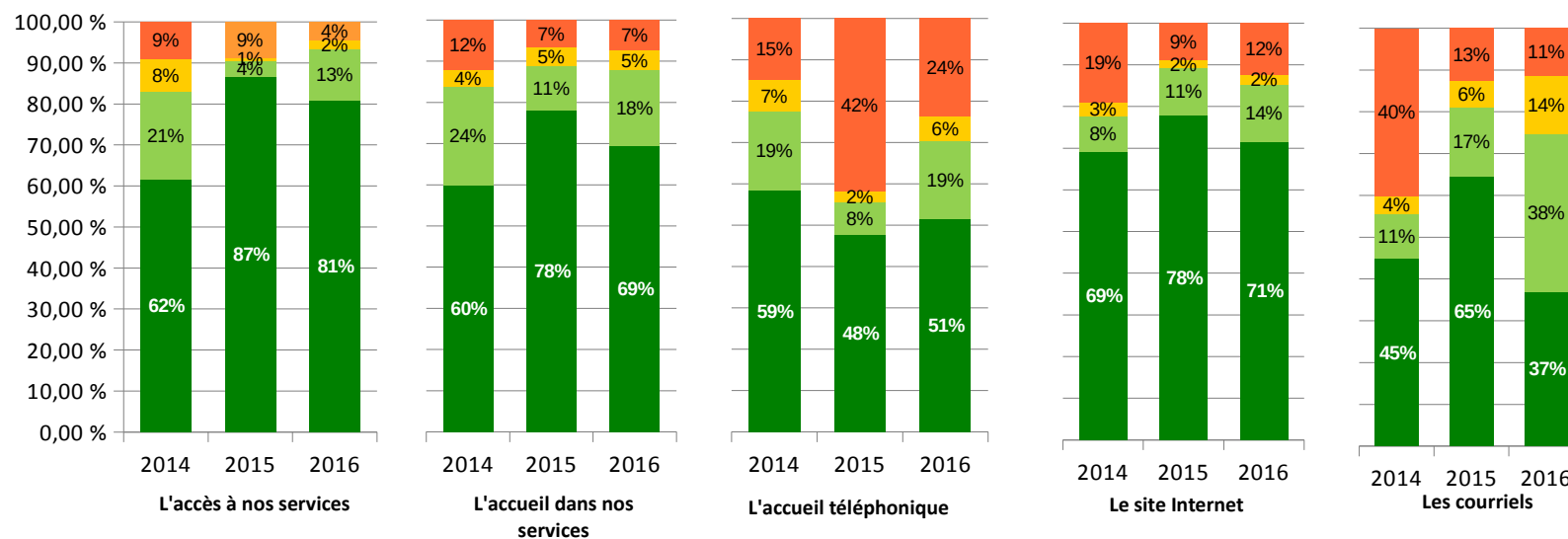
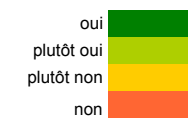
Le graphique ci-contre traduit les réponses données à la question finale demandant aux usagers leur appréciation globale sur le service reçu. Le graphique ci-dessous donne le détail des réponses par grands items.



Récapitulatif des résultats par rubrique (en pourcentage des avis exprimés)



## EVOLUTION DES RESULTATS 2014-2016



## COMMENTAIRES

En prenant en considération les résultats positifs de cette enquête (oui + plutôt oui), ceux-ci sont satisfaisants et confirment le maintien d'une certaine qualité de l'accueil et les efforts faits par tous les agents. **94 % des usagers sont globalement satisfaits de l'accueil dans nos services**, ce pourcentage est en augmentation par rapport à celui de 2015 qui était de 86 %. Les problèmes de stationnement n'ont pas été souvent abordés, preuve que la situation s'est normalisée. **L'accueil téléphonique** paraît plus satisfaisant, alors même que les permanences téléphoniques ont été supprimées dès juillet 2016. En revanche, le taux de satisfaction sur le **traitement des courriels** est en forte diminution. Cela peut paraître étonnant car les délais de réponse sont extrêmement faibles (2 jours en moyenne) et largement en dessous des préconisations du référentiel (5 jours)

Le **site internet** gagne en visibilité : 82 % de personnes interrogées le connaissent (73 % en 2015), et 85 % en sont satisfaits. Cette augmentation est encourageante, le site est désormais connu. La présence de la préfecture sur les réseaux sociaux est encore en « balbutiement » : 13 % des personnes interrogées savent que la préfecture communique via twitter, 11 % sur facebook. Cependant le nombre d'abonnés augmente régulièrement : ouvert en mai 2015, le compte twitter a aujourd'hui + de 4500 abonnés ce qui place la préfecture à la 16ème place sur 85 comptes de préfecture. Le compte Facebook ouvert 1 an plus tard en mai 2016 compte déjà plus de 1100 abonnés ce qui place le Morbihan à la 47ème place sur 101.



## SELON VOUS, SUR QUELS POINTS DEVONS-NOUS AMÉLIORER NOTRE ACCUEIL ET NOTRE SERVICE

**HORAIRES** : (8 remarques) : plages horaires peu adaptées aux horaires de bureau pour les usagers qui travaillent, ouverture souhaitée plus souvent l'après-midi, fermeture à 12h30 plutôt que 12h00 et des plages horaires plus élargies pour les étrangers.

**ACCUEIL** : (23 remarques). Une sorte de désorganisation à l'accueil général a été notée « trop de monde à l'entrée, faire un tri en fonction des demandes, pas assez d'espace, déplacer la borne de distribution des tickets... ) un personnel manquant quelquefois d'amabilité, des échanges stressants, et un manque d'agents à l'accueil.

**ACCUEIL GUICHETS** : (4 remarques) qui portent toutes sur le nombre insuffisant de guichets, qui paraît générer un temps d'attente important (cible fixée par le ministère à 45 minutes, pour un temps d'attente annuel moyen de 29' en préfecture aux guichets SIV). Les taux de satisfaction confirment ces remarques.

**SITE INTERNET** : étonnamment des remarques ont été formulées sur le manque d'indications complètes voire l'absence sur le site internet (sans qu'il soit précisément identifié) . Certaines démarches accessibles en ligne n'ont pas pu être menées à leur terme (thème récurrent dans les échanges de courriels) ; Il est probable que ces dysfonctionnements sont dus à de mauvaises manipulations sur les sites officiels.

**SATISFACTION** Une nouvelle question a été posée sous forme libre : pour quelle raison avez-vous privilégié le déplacement en préfecture à une démarche en ligne ou par courrier ? La réponse la plus souvent faite est que la préférence d'un contact direct, d'un échange privilégié, d'une confiance dans un agent plus grande que sur internet où les risques de « piratage » existent, d'une difficulté à réaliser des opérations sur les sites internet, de la volonté d'avoir un accusé de réception des dossiers ou des demandes (ce qui est paradoxal puisqu'un envoi par courriel reçoit un AR automatique), d'une interrogation quant au paiement d'une démarche administrative en ligne.