

Durant l'année 2012, 985 usagers de la Préfecture de la Gironde ont été interrogés, soit une centaine d'usagers interrogés par mois à l'exception des mois de juillet et août.

**ELEMENTS SATISFAISANTS :**

- ➔ 77% des usagers interrogés qualifient leur démarche à la Préfecture satisfaisante
- ➔ Seuls 2,5% des usagers interrogés ont cherché à formuler une réclamation

**POINTS A AMELIORER :**

- ➔ Démarche téléphonique : seuls 35% des usagers qui ont appelé la Préfecture jugent leur démarche téléphonique satisfaisante.
- ➔ Serveur vocal : sur les 82 usagers interrogés, 72% indiquent que le serveur vocal n'a pas répondu à leurs questions.

**La Préfecture de la Gironde vous informe que dans le cadre de la politique d'amélioration de l'accueil des usagers :**

- Plusieurs services de la Préfecture (bureau des cartes grises, pôle intégration) ont mis en place un dispositif de rappel téléphonique des usagers
- Le serveur vocal interactif est en cours de modification afin de réduire le temps d'écoute et faciliter l'accès aux informations
- Sur le site Internet des services de l'Etat en Gironde <http://www.gironde.gouv.fr/> vous trouverez toutes les informations sur les démarches à réaliser à la Préfecture de la Gironde
- Votre avis nous intéresse : des urnes sont à votre disposition dans le hall d'accueil pour formuler vos réclamations ou suggestions, vous pouvez également formuler vos réclamations par courriel : [pref-reclamations-suggestions@gironde.gouv.fr](mailto:pref-reclamations-suggestions@gironde.gouv.fr)

▪ **REALISATION DE LA DEMARCHE :** L'accès physique aux services de la préfecture ne pose pas de difficulté, les pourcentages de réponses positives sont en amélioration.

- 95% ont trouvé facilement la bonne porte d'entrée
- 83% estiment que le système d'accueil et d'information des usagers est bien organisé
- 94% ont trouvé facilement le bon guichet
- 94% ont bénéficié d'un accueil agréable et courtois

S'agissant des temps d'attente :

- le temps d'attente jusqu'à l'obtention du ticket est satisfaisant : 77% ont attendu moins de 15 minutes.
- le temps d'attente jusqu'au guichet : 33% inférieur à 30 minutes, 41% entre 30 et 60 minutes et 27% plus de 60 minutes.

C'est pour un titre de séjour que le temps d'attente est le plus long.

77% des usagers qualifient les conditions d'attente agréables et 77 % des usagers qualifient leur démarche à la Préfecture satisfaisante. Les usagers se déplaçant pour un titre de séjour ont le taux de satisfaction le plus bas (61%).

57% des usagers interrogés considèrent que les horaires d'ouverture de la Préfecture sont adaptés, ce qui constitue une progression par rapport à l'année 2011.

▪ **DEMARCHE PAR TELEPHONE - COURRIER - COURRIEL**

Sur les 985 personnes interrogées, 21% (soit 206 usagers) ont contacté préalablement les services de la préfecture, principalement par téléphone. Quelque soit le motif de déplacement, la grande majorité des usagers se déplace sans avoir préalablement contacté les services de la préfecture.

☐ **DEMARCHE TELEPHONIQUE**

12% des usagers interrogés ont contacté la Préfecture par téléphone. Sur ces 116 usagers :

- seuls 35% la qualifient de satisfaisante, ce qui fait du téléphone la démarche la moins satisfaisante
- 89% ont appelé le standard
- 60% jugent l'attente, avant le décroché, longue.

☐ **DEMARCHE COURRIER**

Cette démarche est moins utilisée que le téléphone. 5% des usagers interrogés ont utilisé la voie du courrier pour contacter la Préfecture. Ses caractéristiques connaissent une légère dégradation depuis 2011. Sur ces 48 usagers :

- 56% ont qualifié la procédure par la voie postale de satisfaisante
- 74% jugent la réponse écrite compréhensible, alors que ce % était de 84% en 2011
- 84% ont trouvé facilement l'adresse postale à utiliser
- 56% ont cependant qualifié le délai de réponse comme long (supérieur à 15 jours)

A l'exception des usagers du service du séjour, le taux de satisfaction s'est amélioré pour chaque démarche, comparée à 2011. Les usagers du service des naturalisations sont ceux qui ont le plus recours au téléphone et sont les plus satisfaits (nette amélioration par rapport à 2011).

☐ **DEMARCHE COURRIEL**

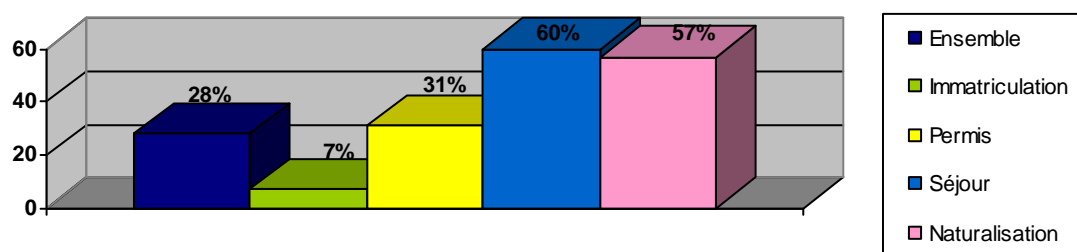
Cette démarche est la moins pratiquée, seuls 4% des usagers interrogés ont utilisé la voie du courrier électronique pour le traitement d'une question avec la préfecture (taux identique pour l'ensemble des démarches). Cette démarche est jugée satisfaisante, mais les indicateurs de cette satisfaction ont tendance à se dégrader, par rapport à l'enquête 2011.

Sur les 42 usagers ayant contacté la préfecture par courriel :

- 77% ont trouvé facilement l'adresse de courrier électronique à utiliser
- 60% ont eu un délai de réponse court (moins de 5 jours)
- 73% ont qualifié la réponse de la préfecture compréhensible
- 53% qualifie la procédure par courrier électronique comme satisfaisante, contre 68% en 2011, cette diminution est principalement dû à la forte dégradation de la satisfaction des usagers des permis (17% contre 57% en 2011).

▪ **SERVEUR VOCAL**

➤ **TAUX DE SATISFACTION SERVEUR VOCAL SELON MOTIF DE DEPLACEMENT**



82 usagers ont été mis en relation avec le serveur vocal de la préfecture : 72% indiquent que les informations du serveur vocal n'ont pas répondu à leur question. On note des différences importantes selon le motif de déplacement, et une forte dégradation de la satisfaction des usagers des cartes grises : 7% contre 70% en 2011.

▪ **RECLAMATIONS :** seuls 2,5% des usagers interrogés ont cherché à formuler une réclamation (25 usagers).

A partir de ces très faibles nombres, il ressort que 62% d'entre eux disent avoir eu de la difficulté à formuler une réclamation, et seulement 32% d'entre eux estiment le système de réclamation satisfaisant. Il faut cependant noter que la satisfaction relative au système de réclamation est en augmentation par rapport à 2011