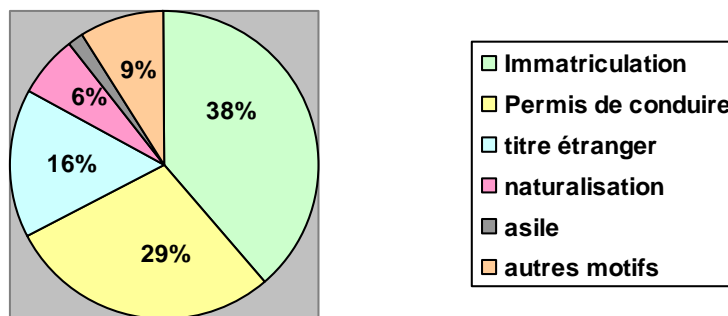


**ENQUETE AUPRES DES USAGERS DE LA PREFECTURE  
BILAN ANNEE 2011**

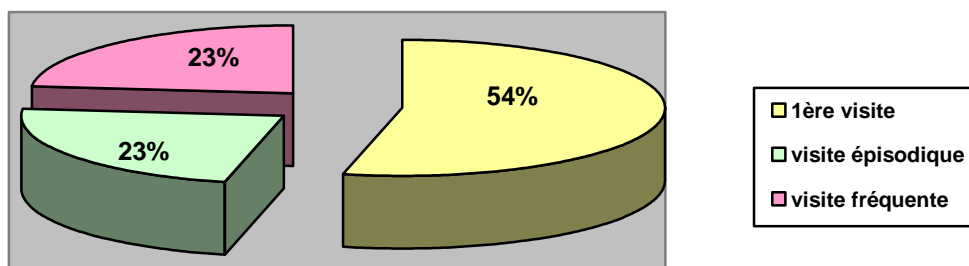
Depuis le mois d'avril 2011, une enquête est organisée chaque mois, pendant une semaine, auprès d'une centaine d'usagers de la Préfecture de la Gironde. A ce jour, 609 usagers ont été interrogés.

- **TYPE D'USAGERS** : 92 % des usagers interrogés sont des particuliers.
- **MOTIF DU DEPLACEMENT DES PERSONNES INTERROGEEES**



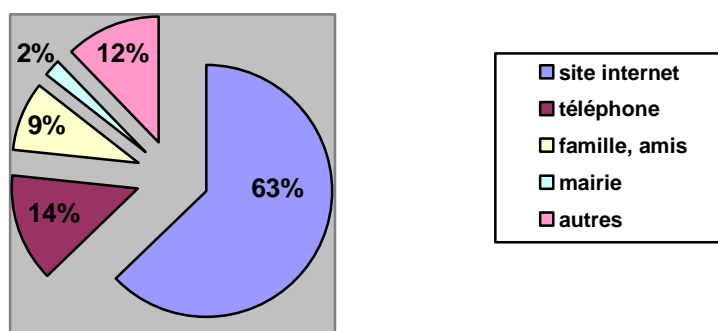
92% des usagers interrogés viennent à la Préfecture de leur propre initiative

- **FREQUENCE DE LA VENUE** : pour la majorité des usagers interrogés, il s'agit d'une 1<sup>ère</sup> visite.



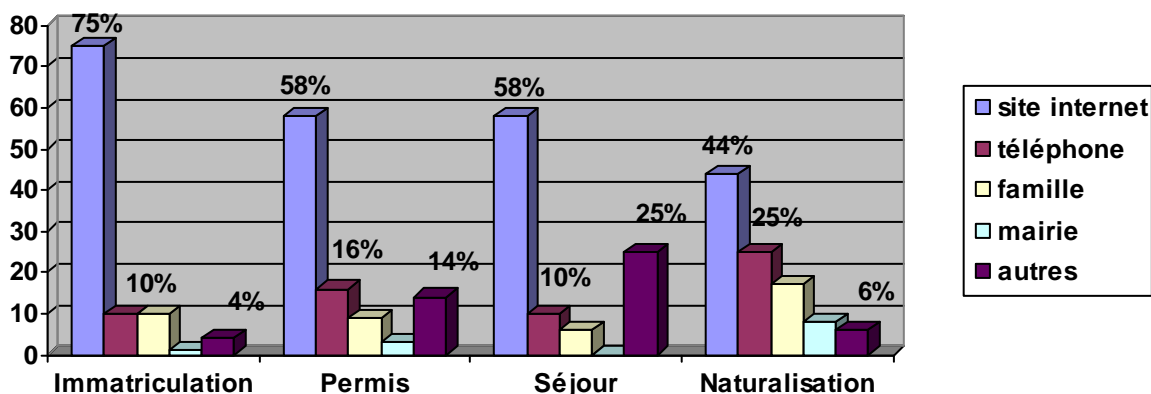
- **PREPARATION DE LA VENUE**

48 % des personnes interrogées se sont renseignées avant de se déplacer et 66% ont trouvé cette recherche d'information facile, principalement via le site Internet de la Préfecture.



➤ **MODALITES DE RECHERCHE DE RENSEIGNEMENTS SELON LE MOTIF DE DEPLACEMENT :**

Les usagers se déplaçant pour effectuer une démarche immatriculation sont ceux qui utilisent le plus le site Internet : 76% d'entre eux et sont ceux également qui ont le plus qualifié la recherche de facile sur le site Internet (93%).



**REALISATION DE LA DEMARCHE**

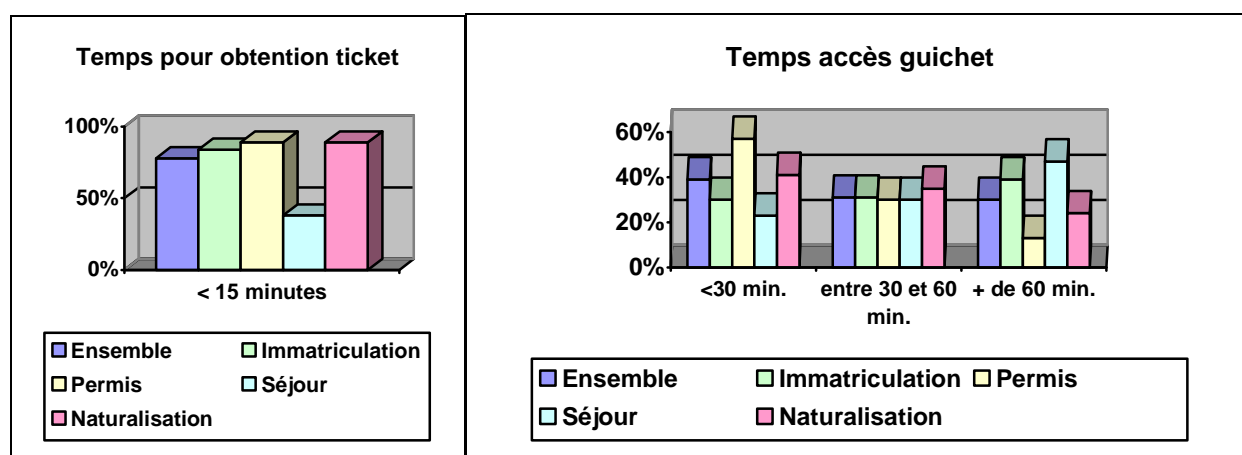
L'accès physique aux services de la préfecture ne pose pas de difficulté :

- 84% ont trouvé facilement la bonne porte d'entrée
- 90% ont trouvé facilement le bon guichet
- 76% estiment que le système d'accueil et d'information des usagers est bien organisé
- 95% 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 : 78% ont attendu moins de 15 minutes.
- Le temps d'attente jusqu'au guichet est supérieur : 39% inférieur à 30 minutes, 31% entre 30 et 60 minutes et 30% plus de 60 minutes.

➤ **TEMPS D'ATTENTE SELON LE MOTIF DE DEPLACEMENT :**



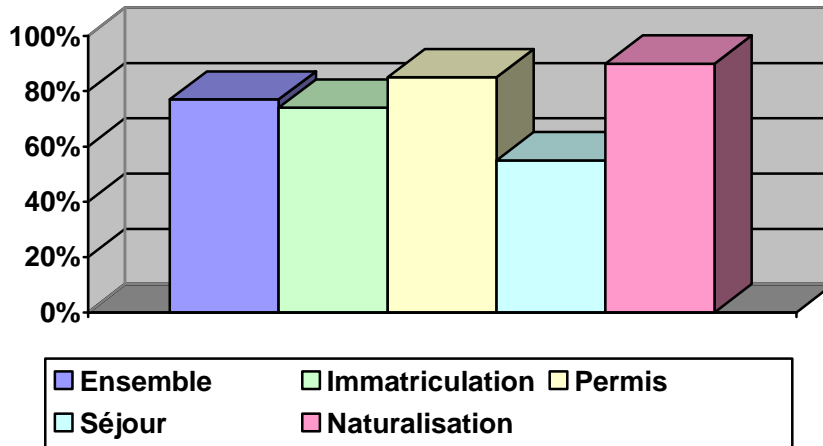
C'est pour un titre de séjour que le temps d'attente est le plus long aussi bien pour l'obtention d'un ticket que pour l'accès au guichet. Le temps d'attente au guichet est également important pour les usagers se déplaçant pour un certificat d'immatriculation : 39% attendent plus de 60 minutes alors que seulement 13% des usagers se déplaçant pour une question de permis de conduire attendent plus de 60 minutes.

50% des usagers interrogés considèrent que les horaires d'ouverture de la Préfecture sont adaptés (taux quasiment identique quelle que soit la démarche effectuée).

➤ **TAUX DE SATISFACTION SELON LE MOTIF DE DEPLACEMENT :**

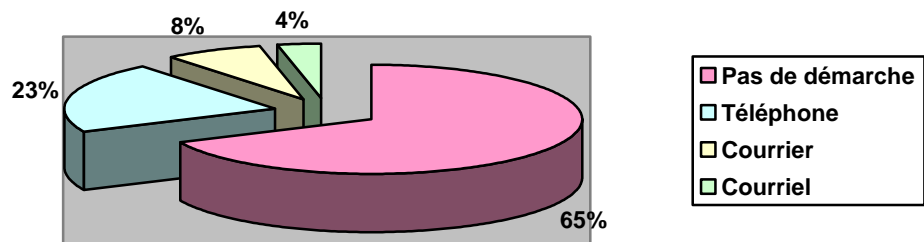
80% des usagers qualifient les conditions d'attente agréables et 77 % des usagers qualifient leur démarche à la Préfecture satisfaisante.

Les usagers se déplaçant pour un titre de séjour ont le taux de satisfaction le plus bas (55%).

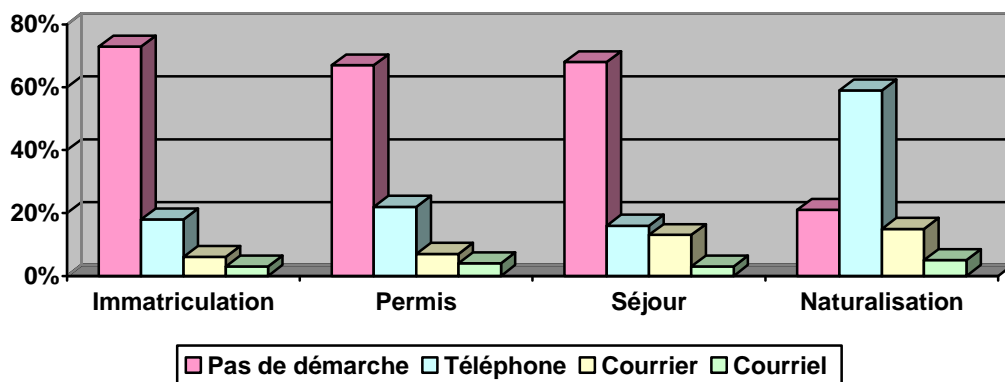


▪ **DEMARCHE TELEPHONE - COURRIER - COURRIEL**

Sur les 609 personnes interrogées, 32% (soit 195 usagers) ont contacté préalablement les services de la préfecture principalement par téléphone :



➤ **MODALITES DE LA DEMARCHE SELON LE MOTIF DE DEPLACEMENT :**



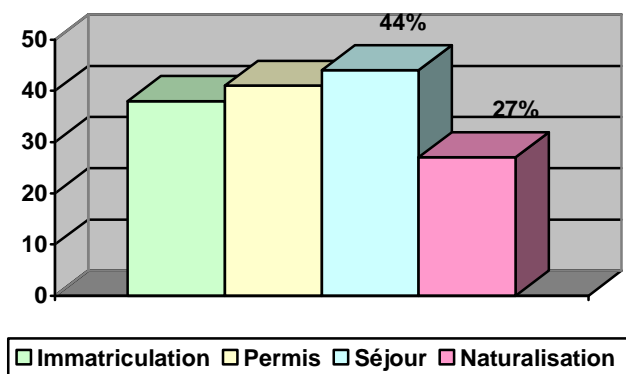
□ **DEMARCHE TELEPHONIQUE**

23% des usagers interrogés ont contacté la Préfecture par téléphone. Sur ces 129 usagers :

- seuls 34% la qualifient de satisfaisante (ce qui fait du téléphone la démarche la moins satisfaisante)
- 69% ont appelé le standard et 31% ont appelé un numéro direct
- 60% jugent l'attente, avant le décroché, longue.

Les usagers se déplaçant à la préfecture pour une procédure de naturalisation sont ceux qui ont le plus recours au téléphone (59%) et sont ceux qui sont le plus insatisfaits (73%).

➤ **TAUX DE SATISFACTION DEMARCHE TELEPHONIQUE SELON MOTIF DEPLACEMENT**



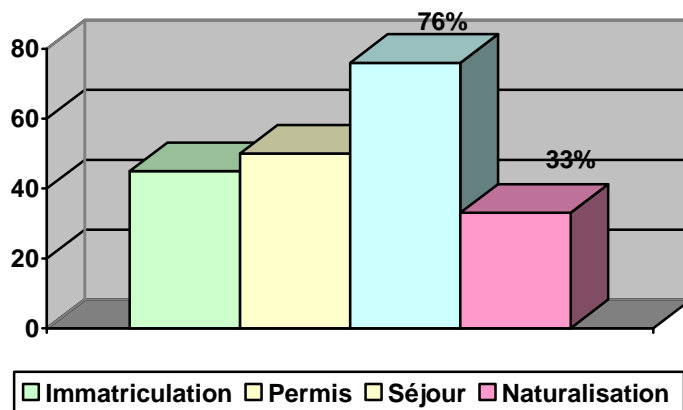
□ **DEMARCHE COURRIER**

8% des usagers interrogés ont utilisé la voie du courrier pour contacter la Préfecture.

Sur ces 46 usagers :

- 58% ont qualifié la procédure par la voie postale de satisfaisante
- 85% ont trouvé facilement l'adresse postale à utiliser
- 84% jugent la réponse écrite compréhensible.
- 55% ont cependant qualifié le délai de réponse comme long (supérieur à 15 jours).

➤ **TAUX DE SATISFACTION DEMARCHE COURRIER SELON LE MOTIF DE DEPLACEMENT :**



Les usagers se déplaçant pour une démarche de naturalisation ont le taux de satisfaction le plus bas (33%) ; seuls 15% indiquent avoir eu une réponse en moins de 15 jours (contre 45% pour l'ensemble des usagers).

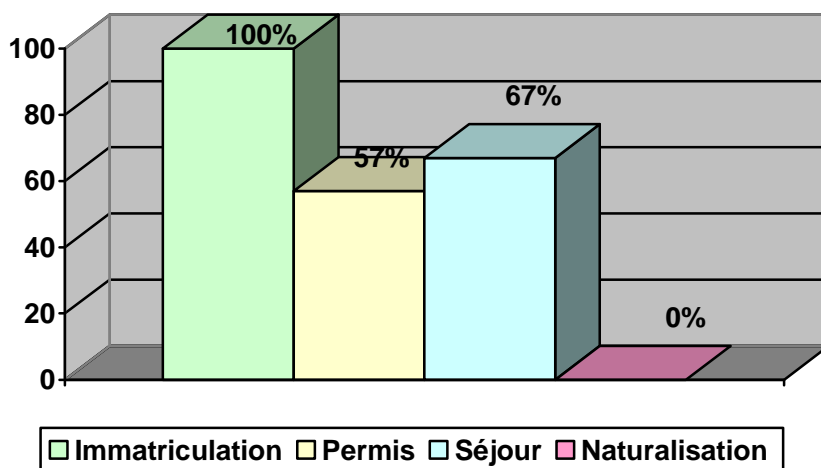
□ **DEMARCHE COURRIEL**

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.

Sur les 20 usagers ayant contacté la préfecture par courriel :

- 77% ont trouvé facilement l'adresse de courrier électronique à utiliser
- 71% ont eu un délai de réponse court (moins de 5 jours)
- 93% ont qualifié la réponse de la préfecture compréhensible
- 68% qualifie la procédure par courrier électronique comme satisfaisante.

➤ TAUX DE SATISFACTION DEMARCHE COURRIEL SELON MOTIF DE DEPLACEMENT :

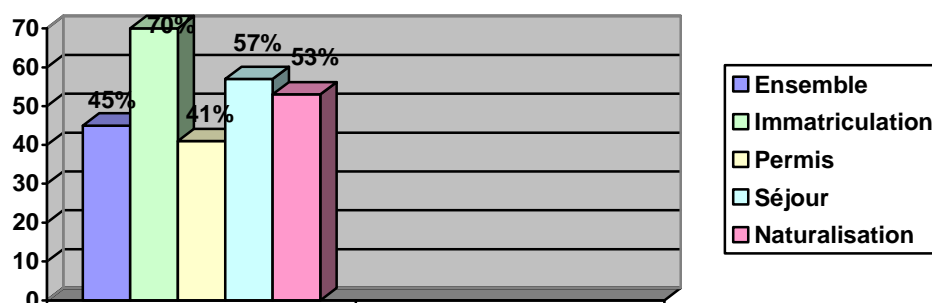


▪ SERVEUR VOCAL

Depuis le mois de novembre, une question porte sur le serveur vocal qui est entré en service en mai dernier. A ce jour, cette question n'a été renseignée que par 29 usagers, l'analyse est donc limitée.

Sur ces 29 usagers, 55% indiquent que les informations du serveur vocal n'ont pas répondu à leur question. On note des différences importantes selon le motif de déplacement.

➤ TAUX DE SATISFACTION SERVEUR VOCAL SELON MOTIF DE DEPLACEMENT



▪ RECLAMATIONS

Depuis le mois de novembre, des questions sur les réclamations ont été introduites ; à ce jour, 225 usagers ont été interrogés.

Seuls 6% des usagers interrogés ont cherché à formuler une réclamation ; 50% ont trouvé facilement le moyen de formuler une réclamation et seuls 25% qualifient le système comme satisfaisant.

➤ TAUX DE RECLAMATION SELON MOTIF DE DEPLACEMENT :

