

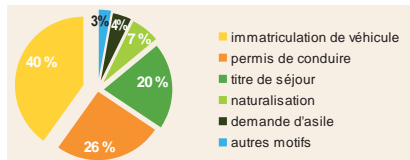
ENQUÊTE AUPRÈS DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DE LA GIRONDE

Bilan 2013

Au cours de l'année 2013, 977 personnes ont répondu à l'enquête de satisfaction soit 100 usagers interrogés par mois (à l'exception des mois de juillet et août).

Motif de déplacement

Les usagers interrogés sont venus pour :



Conditions d'accès

Avant de se déplacer, 45 % des usagers ont cherché à se renseigner, principalement sur le site internet de la Préfecture de la Gironde. La recherche d'information sur le site internet est considérée comme facile pour 73 % des usagers.

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

- 97 % d'entre eux ont trouvé facilement la bonne porte.
- 97 % d'entre eux ont trouvé facilement le bon guichet.
- 86 % estiment que le système d'accueil est bien organisé.

Horaires d'ouverture

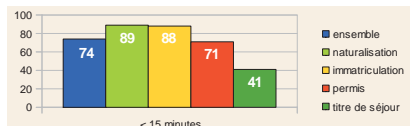
53 % des usagers considèrent les horaires d'ouverture de la préfecture de la Gironde adaptés à leurs besoins. Mais ce taux est de 40 % pour les usagers se déplaçant pour un permis de conduire.

➔ **Permis : depuis novembre 2013, les guichets sont réouverts le jeudi.**

Temps d'attente

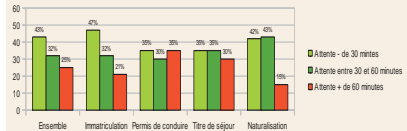
➔ Jusqu'à l'obtention d'un ticket :

Les temps d'attente jusqu'à l'obtention du ticket sont globalement satisfaisants : 74 % des usagers ont attendu moins de 15 minutes.



➔ **Jusqu'au guichet** : 43 % ont attendu moins de 30 minutes, 32 % entre 30 et 60 minutes et 25 % ont attendu plus de 60 minutes.

Temps d'attente jusqu'au passage au guichet par motif de visite :



On constate une diminution générale du temps d'attente pour les usagers par rapport à l'année 2012. L'attente est la plus longue aux titres de séjour et permis de conduire.

➔ **Séjour : depuis le 15 octobre et pour éviter des temps d'attente importants, l'accès aux guichets s'effectue sur RDV.**

➔ **Permis : mise en place d'une borne ticket d'appels par type de démarche (dépôt dossier / retrait titre) pour réduire les temps d'attente.**

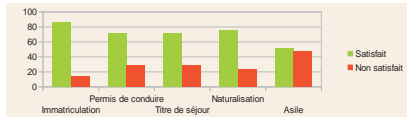
L'accueil dans le service

94 % des usagers interrogés déclarent avoir bénéficié d'un accueil agréable et courtois.

75% des usagers considèrent le temps d'attente agréable.

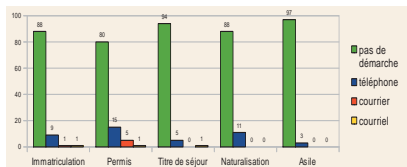
Au total, 78 % des usagers sont satisfaits de leur démarche.

➔ Satisfaction par motif de visite :



Les autres modes d'accueil

Usage téléphone, courrier, courriel selon motif de déplacement :



Par téléphone (149 réponses)

15 % des usagers interrogés ont contacté les services de la Préfecture par téléphone. Parmi ces usagers, seuls 27 % sont satisfaits et 26 % indiquent que les informations du serveur vocal ont répondu à leur question. 49 % trouvent l'attente, avant le décroché, courte et 75 % des usagers qui ont eu contact avec un agent ont bénéficié d'un accueil courtois et agréable.

Par courrier (56 réponses)

6 % des usagers interrogés ont écrit à la Préfecture de la Gironde. 91 % ont trouvé facilement l'adresse à utiliser. 56 % sont satisfaits.

70 % ont qualifié le délai de réponse comme long (supérieur à 15 jours) mais 88 % trouvent la réponse écrite compréhensible.

@ Par courriel (53 réponses).

Cette démarche est jugée satisfaisante. 77 % des usagers sont satisfaits. 65 % ont qualifié le délai de réponse comme rapide. 93 % des usagers ont trouvé la réponse compréhensible.

Les Réclamations

Seulement 3,41 % des usagers interrogés (33 personnes) ont déposé une réclamation. 63 % de ces usagers ont jugé facile l'accès du système de réclamation mais 69 % n'ont pas été satisfaits du dispositif.

Conclusion

Points forts :

- Facilité de la recherche sur le site Internet.
- Facilité accès physique aux services de la préfecture.
- Système d'accueil bien organisé.
- Accueil courtois et agréable.

Points à améliorer :

- Accueil téléphonique et serveur vocal interactif.
- Temps d'attente séjour et permis de conduire.
- Délai de réponse aux courriers.

La Préfecture de la Gironde vous informe qu'en 2013 dans le cadre de la politique d'amélioration de l'accueil des usagers :

- ➔ Nouveau dispositif d'accueil au guichet du service des étrangers : accueil sur rendez-vous depuis le 15 octobre 2013.
- ➔ Mise en place d'une permanence téléphonique pour les démarches titres de séjour du lundi au jeudi de 9 h à 11 h (05 56 90 60 60).
- ➔ Réouverture le jeudi des guichets du bureau de la circulation.
- ➔ Nouveau dispositif d'accueil des usagers permis (ticket d'appel selon démarche).
- ➔ Refonte de la rubrique permis de conduire sur le site internet de la préfecture.
- ➔ Mise en place d'un suivi qualité du dispositif de rappel des usagers du service des cartes grises.

Sur le site Internet des services de l'État 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

Liste des 19 engagements de service du Référentiel MARIANNE

I - Vous souhaitez des services plus disponibles : nous nous engageons à optimiser nos conditions d'accès en fonction de vos besoins.

1. Nous menons régulièrement des enquêtes permettant de connaître vos attentes et d'adapter nos horaires d'ouverture.
2. Nous vous informons sur les conditions d'accès et d'accueil dans nos services, et de manière systématique lors de chaque changement.
3. Nous vous orientons vers le bon service et nous prenons en charge.
4. Nous facilitons l'accomplissement des démarches pour les personnes à mobilité réduite.
5. Nous accueillons de manière adaptée les personnes en difficulté.

II - Vous attendez un accueil plus attentif : nous nous engageons à vous recevoir avec courtoisie et efficacité.

6. Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.
7. Nous facilitons la constitution de vos dossiers.
8. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente.

III - Vous souhaitez un traitement plus rapide de vos demandes : nous nous engageons à vous répondre dans les délais annoncés.

9. Nous sommes attentifs à la lisibilité et à la clarté de nos courriers et courriels.
10. Nous traitons vos courriers dans un délai maximum de 15 jours ouvrés.
11. Nous traitons vos courriels dans un délai maximum de 5 jours ouvrés.

12. Nous prenons en charge vos appels téléphoniques en moins de 5 sonneries et nous les traitons.

IV - Vous attendez que vos suggestions et réclamations soient mieux prises en compte : nous nous y engageons.

13. Nous répondons dans un délai maximum de 15 jours ouvrés à toutes vos suggestions et réclamations portant sur le respect de nos engagements.

V - Vous attendez plus d'écoute : nous nous engageons à vous solliciter pour progresser.

14. Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats.

VI - Pour respecter nos engagements, nous améliorons notre organisation et faisons évoluer nos compétences.

15. Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel.
16. Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers.
17. Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements.
18. Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue.
19. Nous réalisons un bilan annuel et lançons de nouvelles actions d'amélioration de l'accueil et des services rendus.

NB : Les exigences réglementaires et ministérielles sont prioritaires par rapport aux exigences du référentiel.