

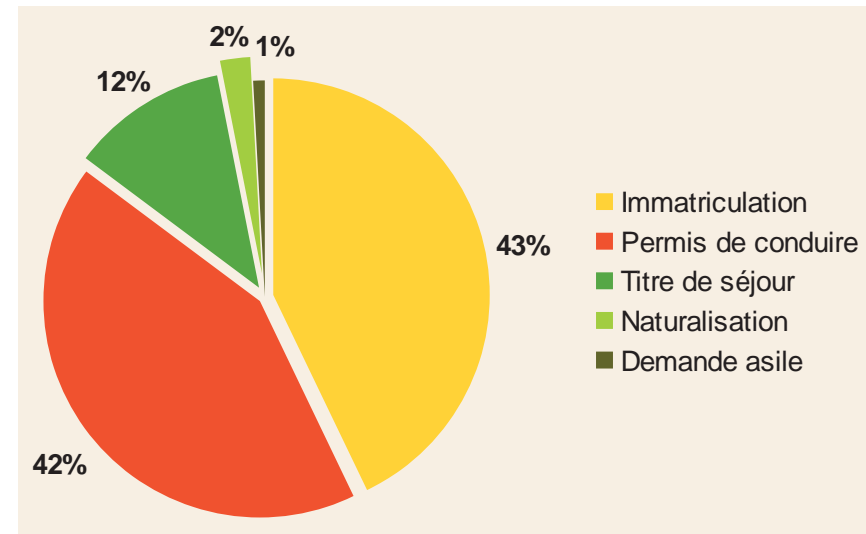
ENQUÊTE AUPRÈS DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DE LA GIRONDE

Bilan 2014

Au cours de l'année 2014, 916 personnes ont répondu à l'enquête de satisfaction, réalisée chaque 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, 64 % 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 75 % des usagers.

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

90 % d'entre-eux ont trouvé facilement la bonne porte. 93 % d'entre-eux ont trouvé facilement le bon guichet. 84 % estiment que le système d'accueil est bien organisé.

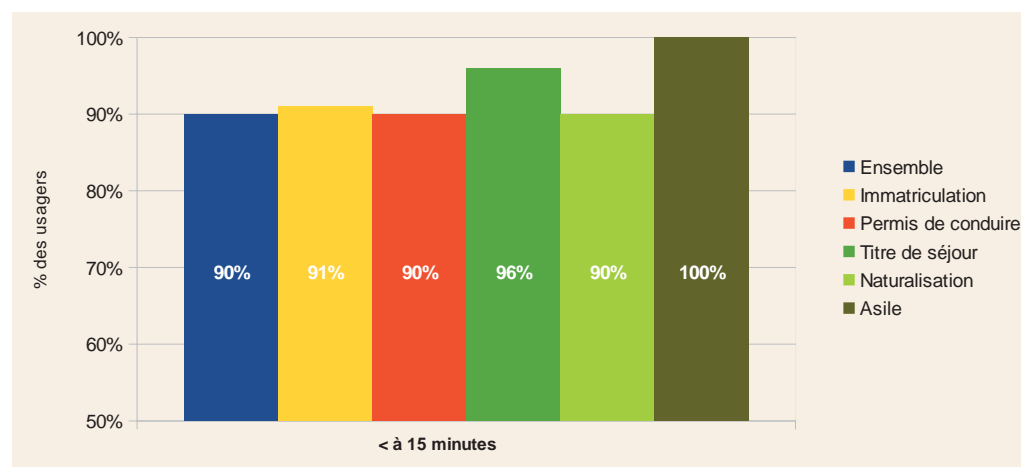
Horaires d'ouverture

58 % des usagers considèrent les horaires d'ouverture de la préfecture de la Gironde adaptés à leurs besoins.

Amélioration du taux de satisfaction par rapport à 2013 : + 5 points et forte amélioration du taux de satisfaction des usagers permis de conduire : + 18 points (réouverture guichet des permis le jeudi depuis novembre 2013).

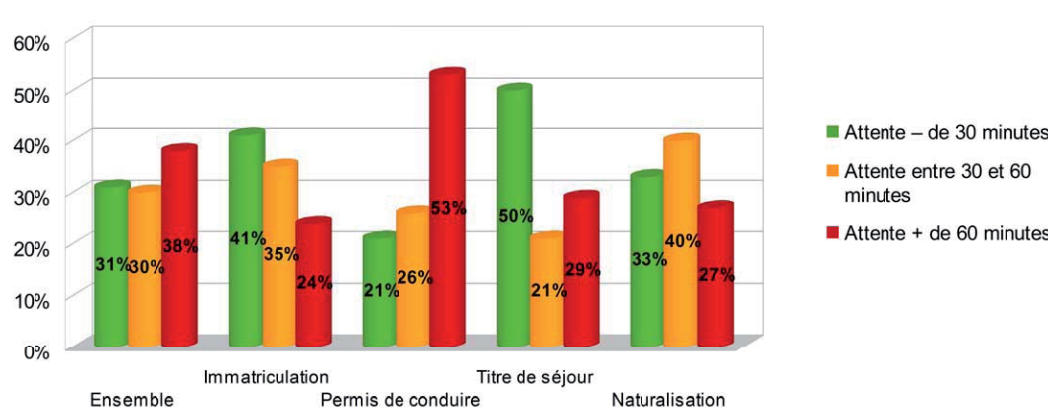
Temps d'attente

Jusqu'à l'obtention d'un ticket : Les temps d'attente jusqu'à l'obtention du ticket sont globalement satisfaisants : 90 % des usagers ont attendu moins de 15 minutes.



Temps d'attente jusqu'à l'obtention d'un ticket par motif de visite

Jusqu'au guichet : 31 % ont attendu moins de 30 minutes, 30 % entre 30 et 60 minutes et 38 % ont attendu plus de 60 minutes.



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

L'attente est la plus longue aux permis de conduire.

Action 2014 Permis : Mise en place de tickets d'appels par type de démarche (dépôt dossier / retrait titre) et plages d'accueil spécifiques pour échanges de permis étrangers afin de réduire les temps d'attente.

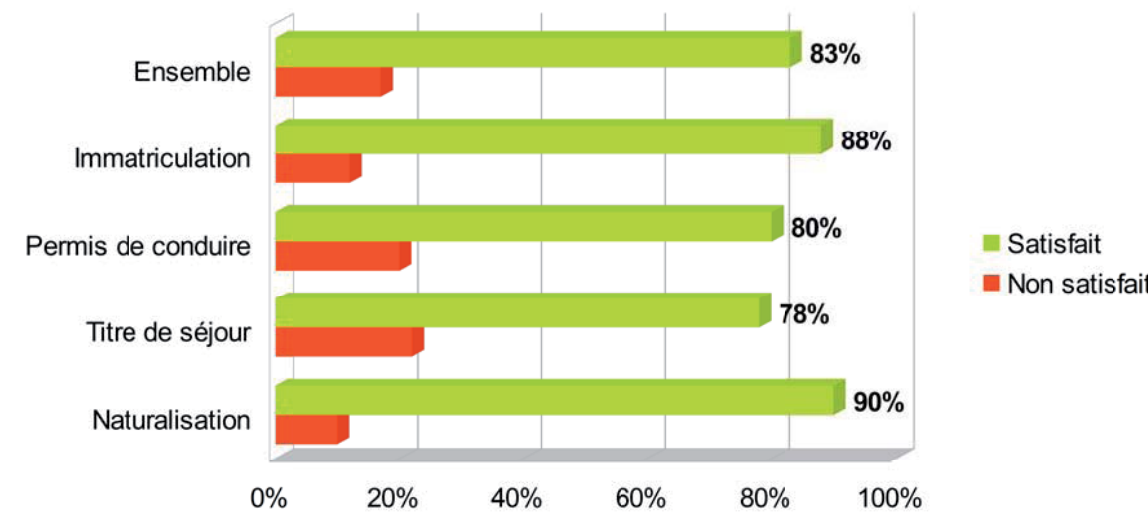
L'accueil dans le service

93 % des usagers interrogés déclarent avoir bénéficié d'un accueil agréable et courtois.

83 % des usagers considèrent le temps d'attente agréable.

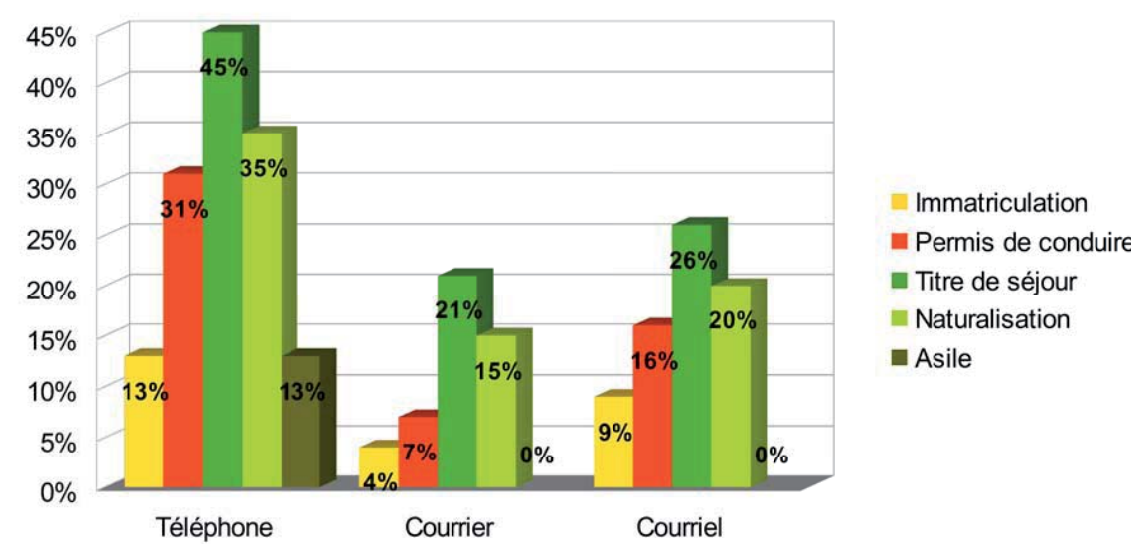
Au total, 83 % des usagers sont satisfaits de leur démarche.

Satisfaction par motif de visite :



Les autres modes d'accueil

Usage téléphone, courrier, courriel selon motif de déplacement :



Par téléphone (226 réponses)

25 % des usagers interrogés ont contacté les services de la Préfecture par téléphone. Parmi ces usagers, seuls 28 % sont satisfaits et 23 % indiquent que les informations du serveur vocal ont répondu à leur question. 35 % trouvent l'attente, avant le décroché, courte et 66 % des usagers qui ont eu contact avec un agent ont bénéficié d'un accueil courtois et agréable.

Action 2014 Serveur Vocal Interactif : les usagers sont interrogés sur la qualité du SVI et les éventuelles informations manquantes. Il en ressort que la majorité des usagers sont insatisfaits car ils souhaitent accéder à un agent. Or ce serveur a été mis en place pour délivrer automatiquement des informations générales. Un suivi est réalisé pour mettre à jour dès que nécessaire les informations. L'utilisateur peut ensuite avoir accès à un agent selon l'organisation des services (permanence téléphonique - répondeur avec rappel des usagers - accueil par standardiste).

Par courrier (67 réponses)

7 % des usagers interrogés ont écrit à la Préfecture de la Gironde pour obtenir un renseignement. 59 % sont satisfaits. 92 % ont trouvé facilement l'adresse à utiliser. 71 % ont qualifié le délai de réponse comme long (supérieur à 15 jours) mais 78 % trouvent la réponse écrite compréhensible.

Action 2014 : organisation interne permettant l'amélioration du taux de réponse aux courriels.

Par courriel (128 réponses).

Cette démarche est jugée satisfaisante. 59 % des usagers sont satisfaits. 66 % ont qualifié le délai de réponse comme rapide. 83 % des usagers ont trouvé la réponse compréhensible.

Action 2014 : organisation interne permettant l'amélioration du taux de réponse aux courriels.

Les Réclamations

Seulement 5 % des usagers interrogés (43 personnes) ont déposé une réclamation. 71 % de ces usagers ont jugé facile l'accès du système de réclamation mais 49 % n'ont pas été satisfaits du dispositif.

Action 2014 : consolidation de l'organisation interne mise en place pour le suivi des réponses aux réclamations.

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 au service des permis de conduire.
- Délai de réponse aux courriels.

La Préfecture de la Gironde vous informe qu'en 2014 dans le cadre de la politique d'amélioration de l'accueil des usagers ont notamment été mis en œuvre :

Un renforcement de l'accueil général et recrutement de services civiques volontaires : accueil mobile et dynamique afin d'accompagner et faciliter la phase d'accueil et d'orientation des usagers et d'éviter les temps d'attente inutiles ; repérer et prendre en charge les personnes en difficulté et celles à mobilité réduite pour leur offrir un accueil individualisé rassurant et prioritaire ; réaliser l'enquête de satisfaction des usagers.

Un nouveau dispositif d'accueil des usagers permis (ticket d'appel selon démarche) et plages d'accueil spécifiques pour les échanges de permis de conduire étranger.

Un formulaire de demande de renseignement séjour via le site internet pour simplifier et améliorer notre réponse aux usagers.

Un suivi qualité du dispositif de rappel des usagers du service des cartes grises.

Un nouvel outil de gestionnaire de files d'attente plus fiables et permettant une plus grande réactivité des services et une meilleure analyse des temps d'attente.

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.

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

- Nous vous accueillons avec courtoisie et nous vous donnons le nom de votre interlocuteur.

- Nous facilitons la constitution de vos dossiers.
- 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.

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

- 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.

- 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.

- Nous exprimons notre politique d'accueil et nous impliquons notre personnel.
- Nous organisons notre documentation pour apporter des informations exactes et à jour aux usagers.
- Nous surveillons régulièrement le respect de nos engagements.
- Nous évaluons régulièrement nos pratiques avec une volonté d'amélioration continue.
- 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.