

# ENQUÊTE AUPRÈS DES USAGERS DE LA PRÉFECTURE DE LA GIRONDE



## Bilan annuel 2015

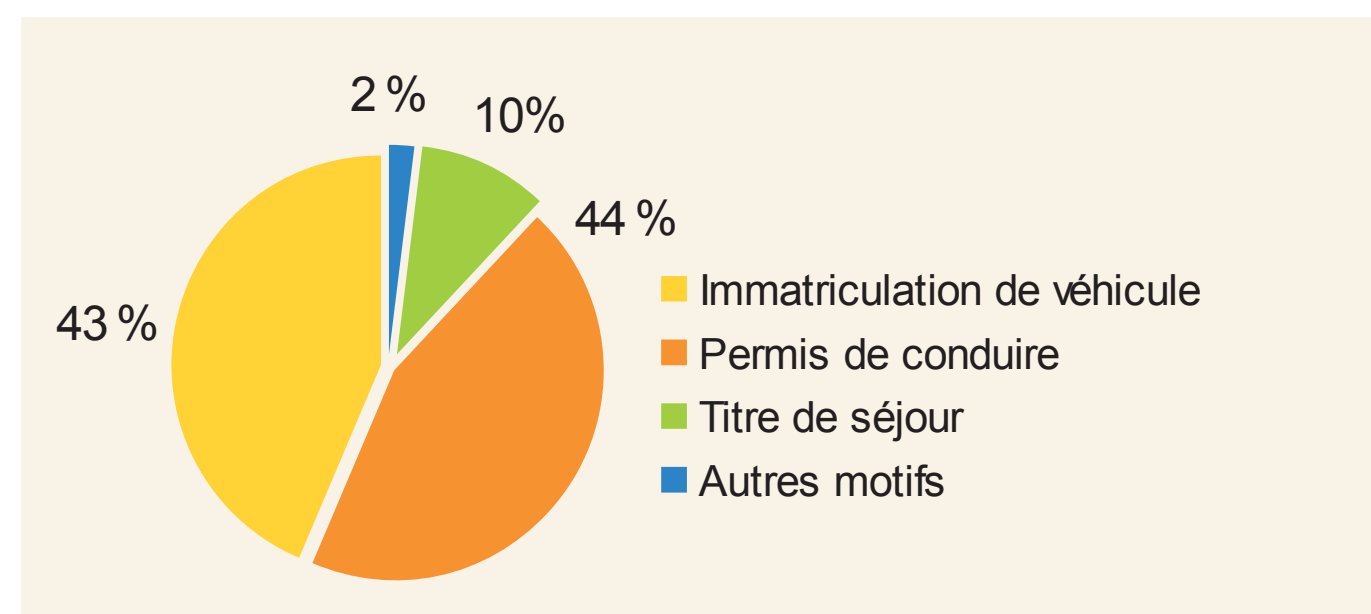
Engagée depuis plusieurs années dans l'amélioration de la qualité de l'accueil et du service rendu aux usagers, la préfecture de la Gironde a été labellisée fin 2015 Qualipref 2.0.

Conformément à ses engagements qualité, la préfecture réalise une enquête de satisfaction auprès de ses usagers.

En 2015, 786 personnes ont répondu à l'enquête de satisfaction : 92% des usagers interrogés sont satisfaits de leur démarche.

### Motif de déplacement

Les usagers interrogés sont venus pour :



### Conditions d'accès

Avant de se déplacer, 55% des usagers ont cherché à se renseigner, principalement sur le site internet de la Préfecture de la Gironde. La recherche d'information est considérée comme facile pour 80% des usagers.

L'accès physique aux services de la préfecture ne pose pas globalement de difficulté, en dépit des travaux réalisés dans le hall d'accueil.

86% d'entre eux ont trouvé facilement la bonne porte. A noter que durant la période de travaux et la fermeture de l'entrée située rue Claude Bonnier, ce taux est plus bas mais reste satisfaisant (76%).

97% d'entre eux ont trouvé facilement le bon guichet.

95% estiment que le système d'accueil est bien organisé.

#### ➔ Action 2015 :

**Renforcement de l'accueil général avec le recrutement de 4 services civiques volontaires en accueil mobile et dynamique. Mise en place d'un dispositif de prise de RDV en ligne pour les démarches de passeports de missions.**

### Horaires d'ouverture

63% des usagers considèrent les horaires d'ouverture de la préfecture de la Gironde adaptés à leurs besoins.

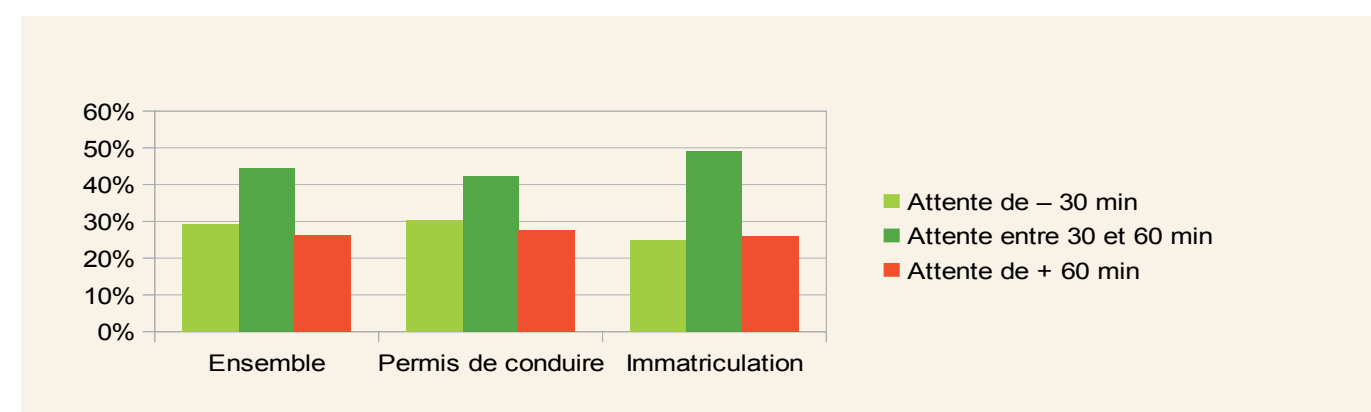
### Temps d'attente jusqu'au guichet

29 % déclarent avoir attendu moins de 30 minutes ;

45 % entre 30 et 60 minutes ;

26 % plus de 60 minutes .

Le temps d'attente déclaré est en baisse par rapport à 2014 (38 % des usagers interrogés avaient indiqué avoir attendu plus de 60 min).



#### ➔ Action 2015 :

**Installation d'un nouvel outil de gestionnaire de file d'attente qui permet une exploitation plus fine des flux et temps d'attente : nouvel affichage des affluences aux guichets dans le hall et sur le site internet de la préfecture de la Gironde.**

Selon ce questionnaire, pour l'année 2015, le temps d'attente moyen pour une démarche cartes grises est de 37 min et de 36 min pour une démarche permis de conduire.

### L'accueil dans le service

96 % des usagers interrogés déclarent avoir bénéficié d'un accueil agréable et courtois.

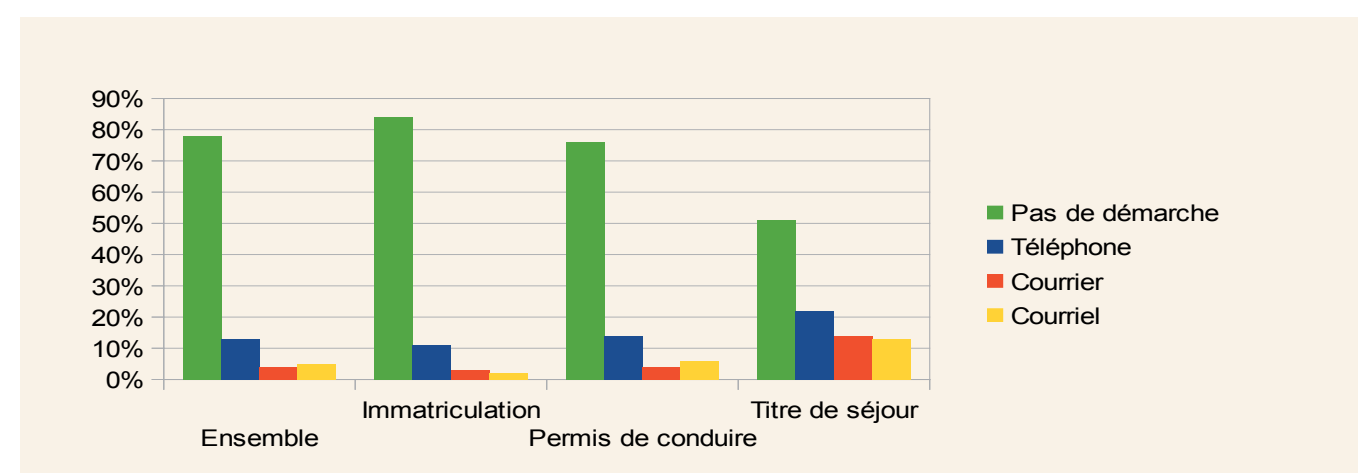
92 % sont satisfaits des services mis à disposition (photomaton – monnayeur – photocopieurs – borne certificat de non-gage).

91 % des usagers considèrent le temps d'attente agréable.

**Au total, 92 % des usagers sont satisfaits de leur démarche.**

### Les autres modes d'accueil (téléphone, courrier, courriel séjour)

Quelque soit la démarche, les usagers en grande majorité se déplacent sans contact préalable avec les services de la Préfecture :



#### ☎ Par téléphone

13% des usagers interrogés ont contacté les services de la Préfecture par téléphone. C'est la démarche la plus sollicitée. Parmi ces usagers, seuls 30% sont satisfaits et 29% indiquent que les informations du serveur vocal ont répondu à leur question. Au second semestre 2015, le taux de satisfaction s'améliore, proche des 50%.

#### ➔ Action 2015 :

**Depuis le 1er juillet, nouvelle version du Serveur Vocal Interactif : simplification de l'arborescence et mise à jour des informations selon les choix les plus utilisés des usagers.**

**Mise en place d'une permanence téléphonique pour des renseignements sur la démarche de demande de naturalisation, le mardi et jeudi de 9h30 à 11h30.**

#### ✉ Par courrier

5% des usagers interrogés ont écrit à la Préfecture de la Gironde. 93% ont trouvé facilement l'adresse à utiliser. 63% sont satisfaits.

55% ont qualifié le délai de réponse comme long (supérieur à 15 jours) et 78% trouvent la réponse écrite compréhensible.

#### ➔ Action 2015 :

**Consolidation de l'organisation interne mise en place pour le suivi des réponses aux courriers. 88 % des courriers (périmètre Qualité) ont un délai de réponse < à 15 jours.**

#### @ Par courriel

6% des usagers interrogés ont adressé un mail à la préfecture de la Gironde. 67% des usagers sont satisfaits. 80% ont qualifié le délai de réponse comme rapide. 70% des usagers ont trouvé la réponse compréhensible.

#### ➔ Action 2015 :

**Organisation interne permettant l'amélioration du taux de réponse aux courriels. 86 % des courriels (périmètre Qualité) ont un délai de réponse < à 5 jours.**

#### 🌐 Site Internet

59 % des usagers interrogés ont consulté le site internet. 86% ont trouvé facilement l'information recherchée. Pour 85 % , cette information était suffisante et compréhensible.

#### ➔ Action 2015 :

**Publication d'une Foire aux questions sur le site internet de**

la préfecture de la Gironde construite à partir des questions des usagers par courriel, les remarques formulées dans le cadre des enquêtes de satisfaction et les remarques des services.

### ☹ Les Réclamations

3% des usagers interrogés ont cherché à déposer une réclamation. 54 % sont satisfaits du dispositif.

#### ➔ Action 2015 :

**Consolidation de l'organisation interne mise en place pour le suivi des réponses aux réclamations ;**

**Mise en place d'un formulaire spécifique aux réclamations sur le site internet de la préfecture de la Gironde pour faciliter la prise en compte de la réclamation et améliorer délai de traitement.**

### 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.
- Réponse aux courriers des usagers.

**La Préfecture de la Gironde vous informe qu'en 2015 dans le cadre de la politique d'amélioration de l'accueil des usagers des actions d'amélioration de l'accueil ont été réalisées :**

➔ L'accueil général a été renforcé avec le recrutement de 4 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.

➔ Des travaux de rénovation du hall public ont été engagés afin de créer une ligne de guichets modernisés et de mettre aux normes l'accès pour les personnes à mobilité réduite.

➔ Un nouveau de gestionnaire de files d'attentes a été installé, pour une meilleure information des affluences aux guichets, affichée dans le hall public et mise en ligne sur le site internet de la préfecture de la Gironde avec mise à jour régulière.

➔ Une Foire aux Questions relative aux démarches administratives a été mise en ligne sur le site internet de la préfecture de la Gironde.

➔ Un formulaire dédié aux réclamations a été mis en ligne sur le site internet de la préfecture de la Gironde.

➔ Un dispositif de prise de RDV en ligne pour les démarches de passeports de missions.

➔ Le Serveur Vocal Interactif a été simplifié

➔ Une permanence téléphonique pour les renseignements relatifs aux demandes de naturalisation a été mise en place le mardi et jeudi de 9h30 à 11h30.

➔ Un comité local des usagers a été institué afin de mieux répondre aux besoins et aux demandes des usagers. Il s'agit d'une instance de dialogue et de concertation entre les représentants des usagers, des professionnels, des collectivités locales et de la préfecture de la Gironde.

**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 ainsi que sur la démarche Qualité.**

**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)

## Au mois de décembre 2015, La Préfecture de la Gironde a obtenu Le Label Qualipref 2.0. Nos engagements :

### Relation générale avec les usagers

1. Nous vous informons sur les conditions d'accueil dans nos services
2. Un accueil attentif et courtois quel que soit le canal
3. A votre écoute pour progresser
4. Nous formons nos agents pour améliorer notre qualité de service
5. Nous vous orientons vers le bon service et vous prenons en charge
6. Nous veillons au confort de nos espaces d'accueil et d'attente
7. Nous veillons à limiter votre attente en adaptant notre organisation
8. Un accueil téléphonique attentif et efficace
9. Le Serveur vocal interactif vous informe de manière simple et vous met en relation avec un agent

10. Nous facilitons votre navigation et l'accès aux informations actualisées sur notre site internet
11. Nous vous délivrons une information administrative numérique fiable
12. Nous facilitons vos démarches en ligne grâce à une offre de service numérique
13. Nos courriers et courriels sont lisibles, compréhensibles et conclusifs
14. Nous vous répondons dans un délai maîtrisé
15. Nous assurons la traçabilité de vos courriers / courriels de demande d'informations pour réduire nos délais
16. Nous communiquons de manière activé sur au moins un réseau social
17. Nous vous garantissons la fiabilité des informations que nous diffusons sur les réseaux sociaux..

### Communication d'urgence en cas d'événement majeur

45. L'activation en moins d'une heure de la cellule de communication d'urgence opérationnelle 7/7 j – 24/24 h.
46. En moins d'une heure après activation cod nous assurons l'information factuelle des élus locaux du grand public et des médias
47. Nous activons la cellule d'information au public à l'aide du numéro unique de crise dans un délai limite et communiquons au public
48. Des exercices de communication d'urgence en cas d'événement majeur sont réalisés régulièrement.