



À votre écoute pour progresser !

En 2021, la préfecture de la Gironde a effectué une enquête de satisfaction à l'attention des usagers dans une démarche d'amélioration continue de sa qualité de service.

Pour cela, un questionnaire a permis de vérifier le respect de nos engagements en terme de qualité et de dégager des axes d'amélioration.

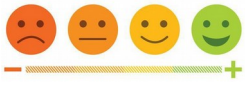
Il a été mis à votre disposition aux points d'accès numériques et dans le hall de l'accueil général, sous forme de coupons réponses et dispensés sur tablette par une stagiaire recrutée dans le cadre du plan 10000 jeunes. En complément, une enquête a été diffusée sur notre site internet.

Vous avez été **100 répondants** sur deux semaines et nous vous en remercions.

Vous n'avez pas pu participer à l'enquête ? N'hésitez pas à nous faire part de vos suggestions et/ou réclamations :

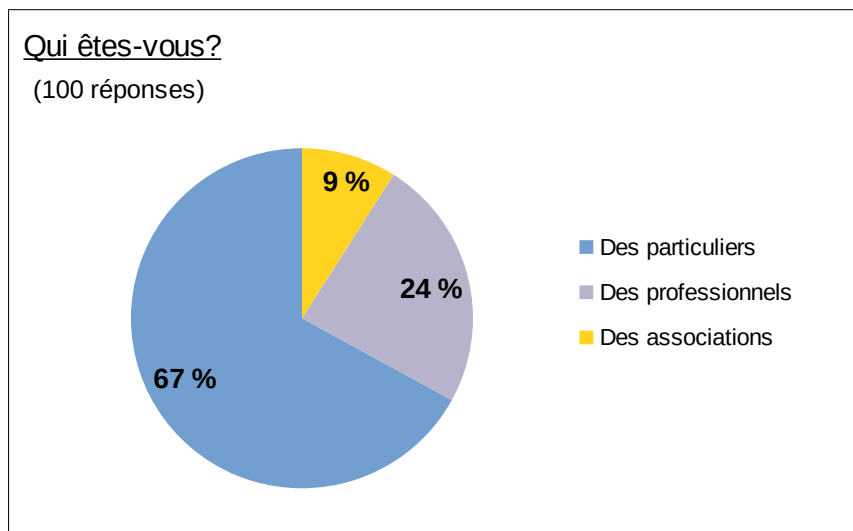
- sur le site internet de la préfecture <https://www.gironde.gouv.fr/> via l'onglet « Contacts » / « Boîte à idées / Suggestions »
- par mail, à l'adresse : sgc-reclamations-suggestions@gironde.gouv.fr
- sur papier, via les formulaires à votre disposition à l'accueil général
- par courrier, à : Préfecture de la Gironde, Réclamations, 2 Esplanade Charles de Gaulle, CS 41397, 33077 BORDEAUX Cedex





Nos résultats pour l'année 2021

La majorité des usagers reçus sont des particuliers et des professionnels des secteurs des services et du secteur social en grande majorité puis du secteur commercial et du secteur industriel. Viennent ensuite les associations.



Parmi les répondants, 11 % étaient des personnes à mobilité réduite mais un seul a souhaité nous faire part du fait que ce point avait été pris en compte. Certaines personnes nous ont indiqué ne pas l'avoir précisé lors de leur venue dans nos locaux ; il n'a donc pas pu être pris en compte lors de leur accueil.

Une grande majorité des usagers interrogés se sont déclarés satisfaits de l'accueil reçu aux points d'accès numériques et dans le hall d'accueil général.

1) Aux points d'accès numériques.



Les points d'accès numériques sont mis à disposition des usagers afin qu'ils bénéficient d'un accompagnement pour leur permettre d'effectuer leurs démarches en ligne par un médiateur numérique formé. Ils sont équipés de matériel informatique (ordinateur relié à internet, scanner, imprimante).

L'accueil ne se fait qu'après avoir pris rendez-vous sur notre plateforme téléphonique joignable au 05 56 90 60 60, du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 14h30 à 16h00.

Les usagers sont accueillis du lundi au vendredi, de 8h30 à 13h00.

79 % des usagers ayant bénéficié d'un accompagnement au sein des points d'accès numériques n'avaient pas connaissance du réseau « France Services ». Ce réseau est pourtant important pour aider les usagers dans leurs démarches administratives. Au 1^{er} avril 2021, 31 sites sont labellisés en Gironde. Dans notre département, le déploiement du réseau se poursuivra pour atteindre 35 structures fixes ou mobiles d'ici 2022.

Une communication a donc été déployée dans le hall de l'accueil général en mettant à disposition de la documentation en libre service, à votre attention.



Le réseau des structures labellisées « France Services » se compose de guichets uniques de proximité regroupant sur leurs sites l'ensemble des opérateurs de l'État. L'objectif est de proposer une offre élargie de service au public en particulier dans les territoires ruraux et les quartiers prioritaires de la politique de la ville. Un accompagnement individuel est réalisé, en fonction du degré d'autonomie de la personne.

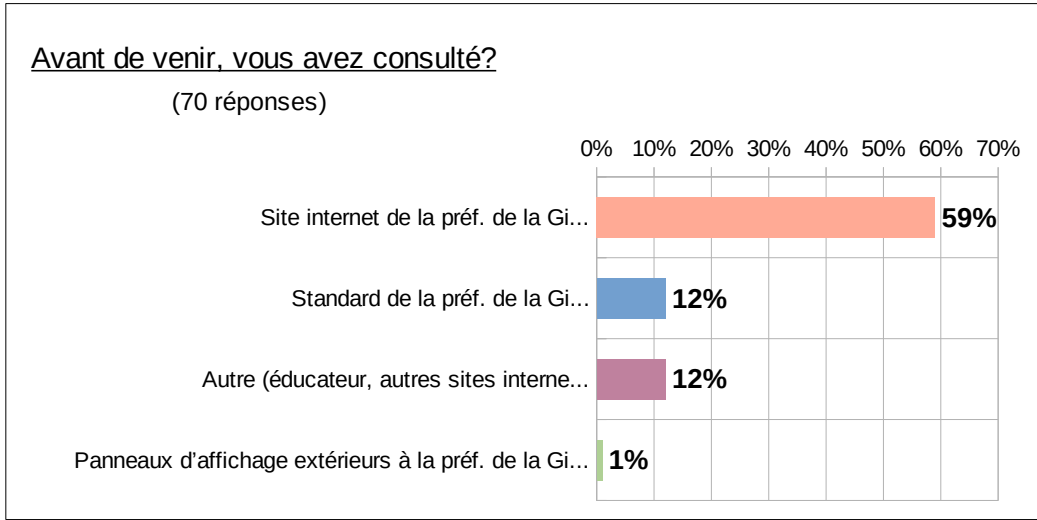
Vous pouvez retrouver la liste de ces espaces sur notre site internet, depuis la page d'accueil, rubrique « France services » :

<https://www.gironde.gouv.fr/Politiques-publiques/Amenagement-du-territoire-construction-logement/France-services-les-sites-labellises-en-Gironde>

Tous les usagers s'étant présentés aux points numériques ont été satisfaits ou très satisfaits de l'accompagnement qu'ils y ont reçu. 83 % des usagers ont répondu que leur démarche réalisée sur les points d'accès numériques a abouti.

2) Dans le hall d'accueil général

Avant de venir dans nos locaux, vous vous êtes en majorité renseignés sur vos démarches via le site internet de la préfecture <https://www.gironde.gouv.fr/> , par téléphone ou par d'autres moyens (auprès d'éducateur, sur d'autres sites internet...).



Vous y recherchez principalement :

- les horaires pour prendre rendez-vous ;
- l'adresse de la préfecture ;
- les pièces à fournir ;
- les délais de traitement.

La majorité d'entre vous trouve que ces informations sont faciles à trouver (73%) et qu'elles sont suffisamment claires (63%).

Ces données soulignent l'importance de vous communiquer des informations accessibles, utiles et précises sur nos réseaux numériques ; et de veiller à les actualiser régulièrement. Le site internet de la préfecture est un outil clé d'information.

Il existe 2 canaux de contact par téléphone pour obtenir des renseignements :

- appeler le standard de la préfecture



Le standard de la préfecture est joignable au 05 56 90 60 60, la semaine et le week-end, de 8h00 à 20h00. En dehors de ces plages horaires, le serveur vocal interactif prend en charge les appels 24h/24.

- appeler la plateforme téléphonique dédiée aux usagers étrangers

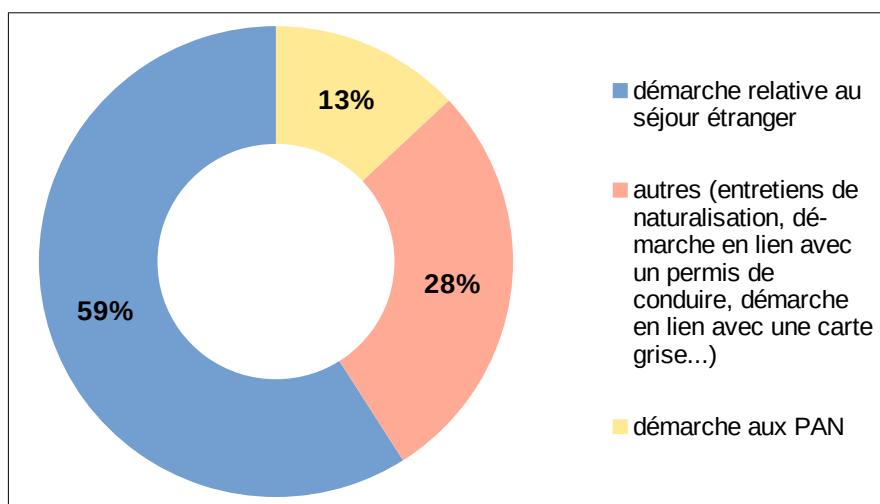


Le Bureau des migrations et de l'intégration accueille les usagers aux guichets uniquement sur rendez-vous. L'utilisateur ne peut donc avoir accès à nos locaux que s'il a reçu une convocation. Cette convocation doit être présentée aux forces de l'ordre qui contrôlent les accès des locaux.

Pour les dossiers relatifs à ce bureau, l'accueil est assuré du lundi au vendredi, à horaires variables.

En complément des échanges par courriels et courriers, une permanence téléphonique est joignable au 05 56 90 60 60, du lundi au vendredi, de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 15h30.

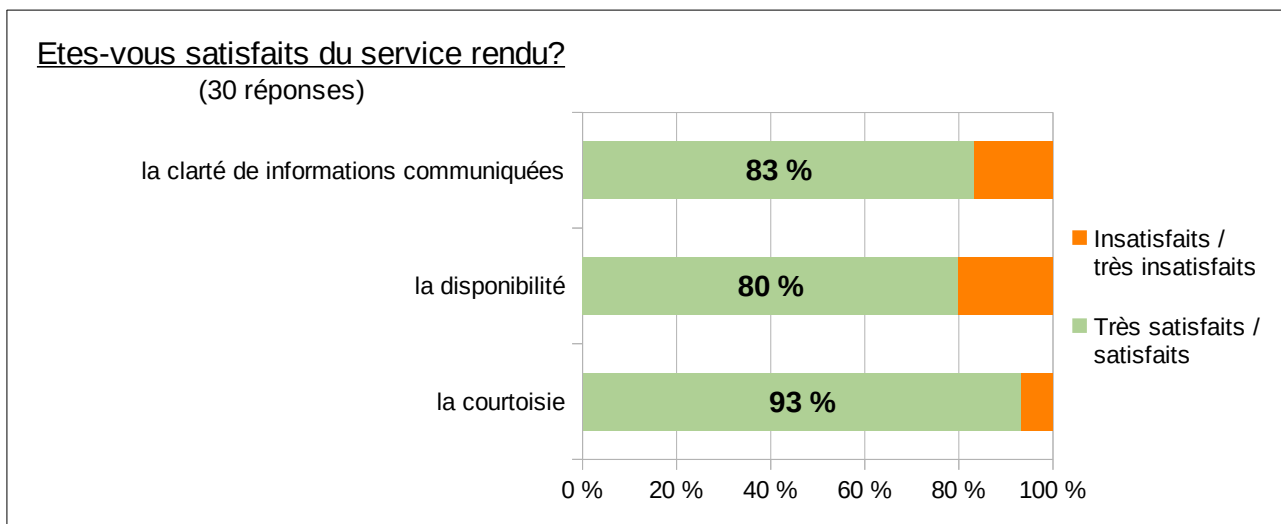
La majorité d'entre vous s'est déplacée à la préfecture pour une démarche relative au séjour étranger.



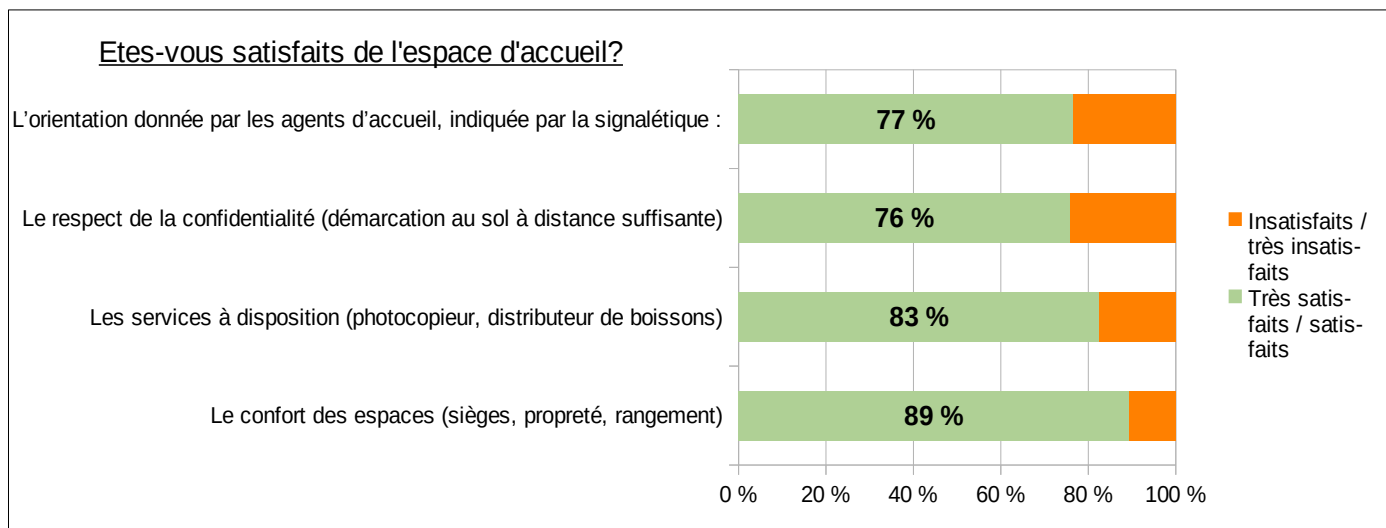
Vous êtes satisfaits à 64 % du délai pour obtenir un rendez-vous avec la direction des migrations et de l'intégration. L'heure de rendez-vous est respectée dans 71 % des cas. Si ce n'est pas le cas, l'attente est estimée entre 10 à 30 minutes.

Les conditions d'accueil à la préfecture de la Gironde

Près de 85 %, en moyenne, des usagers ayant répondu au questionnaire sont satisfaits voire très satisfaits du service reçu par les agents les ayant accueillis aux points d'accès numériques et dans le hall de l'accueil général.



Vous êtes dans la grande majorité satisfaits voire très satisfaits des conditions d'accueil en préfecture.



Une réflexion sur l'aménagement de l'espace du hall d'accueil devra être menée pour simplifier les déplacements.

Globalement, les usagers sont satisfaits de l'accueil qui leur est réservé

Votre satisfaction globale concernant l'accueil et l'accompagnement à la préfecture de la Gironde s'élève à 86 % des répondants à l'enquête.

L'ensemble des agents est mobilisé pour vous fournir un accompagnement de qualité et s'adapter aux contraintes qui pourraient peser sur nos conditions d'accueil.

Nous allons poursuivre notre investissement pour communiquer les informations qui vous seront utiles pour la constitution de votre dossier, par tous les canaux dont nous disposons et améliorer les conditions d'accueil du hall de la préfecture afin de le rendre agréable et adapté aux mesures de sécurité et aux mesures sanitaires en vigueur.

La préfecture de la Gironde remercie l'ensemble des usagers qui ont bien voulu participer à ce sondage. Vos remarques et suggestions viennent alimenter un plan d'amélioration. Nous vous tiendrons régulièrement informés de sa mise en œuvre.

