



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE L'ARIÈGE

QUALIPREF 2

Enquête de satisfaction

Juin-Juillet 2015

I. Rappel

La démarche QUALIPREF 2 prévoit que des enquêtes de satisfaction soient conduites annuellement auprès des usagers, afin de connaître leurs besoins et attentes en matière d'accueil.

Dans ce cadre, une enquête de satisfaction a été menée du 01 juin au 17 juillet 2015 auprès de 250 usagers qui, durant cette période, se sont rendus à la préfecture. Ces derniers ont été invités à répondre à un questionnaire comportant 38 questions qui s'articulent autour de trois thématiques :

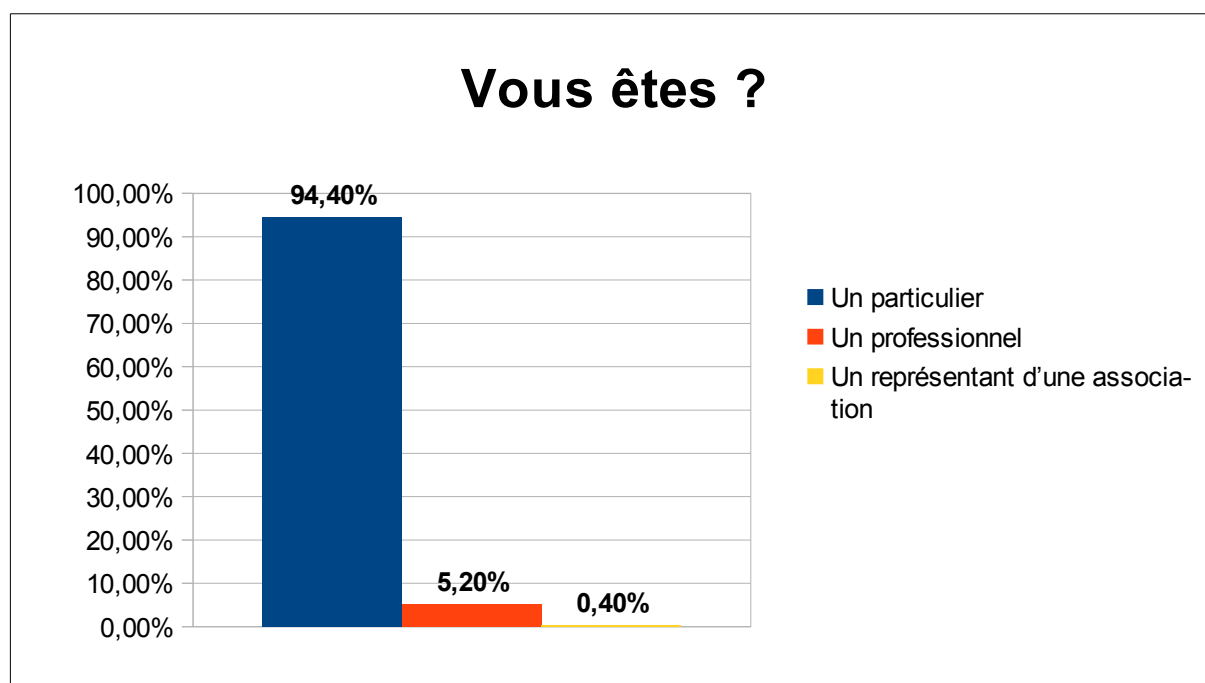
- Pour mieux vous connaître,
- Votre satisfaction sur l'accès à l'information,
- Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil à la préfecture.

II. Présentation des résultats

1) Typologie des usagers

(a) Catégorie d'usagers

Type d'usagers	Nombre	Fréquence (%)
Un particulier	236	94,40%
Un professionnel	13	5,20%
Un représentant d'une association	1	0,40%
Autre	0	0,00%
TOTAL	250	100,00%

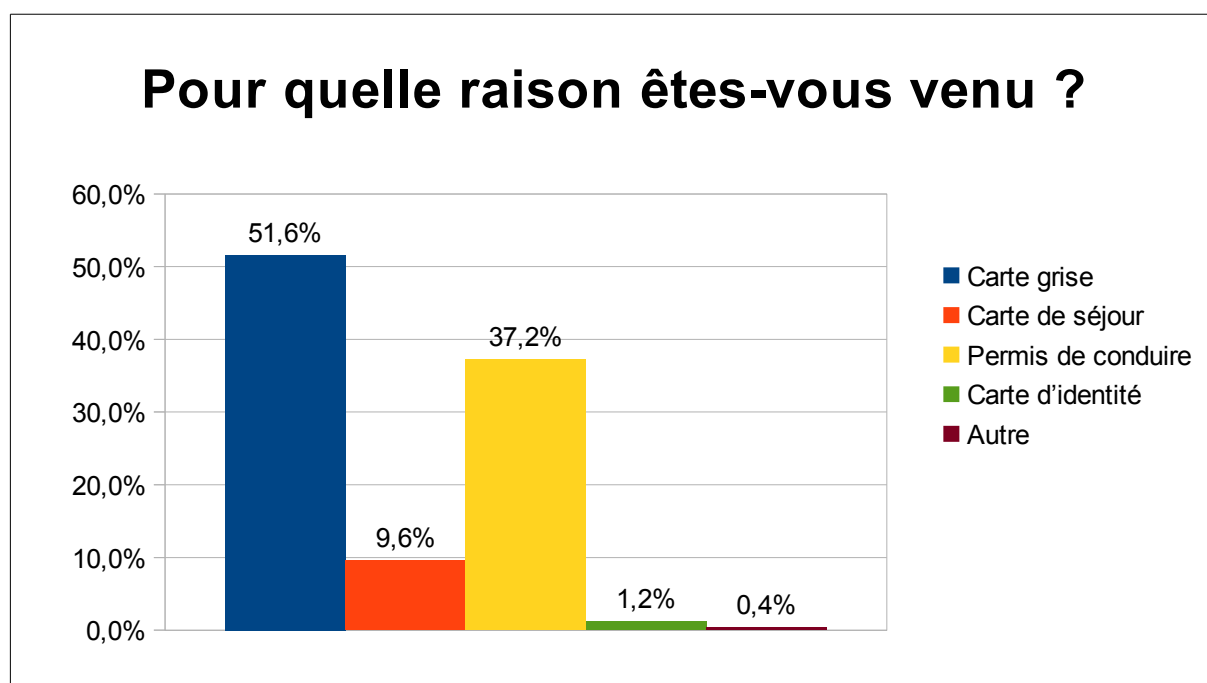


94,40% des usagers qui se sont rendus à la préfecture sont des particuliers (92,12% en 2014).

A noter que la diminution des visites des professionnels ne fait que confirmer celles des années précédentes (5,20 % en 2015 ; 7,53% en 2014 et 11,83% en 2013).

(b) Motif des déplacements

Objet de leur visite	Nombre	Fréquence (%)
Carte grise	129	51,60%
Carte de séjour	24	9,60%
Permis de conduire	93	37,20%
Carte d'identité	3	1,20%
Autre	1	0,40%
TOTAL	250	100,00%



51,6% des usagers se sont déplacés pour un certificat d'immatriculation (58,9% en 2014), **9,6%** pour une carte de séjour (18,15% en 2014) et **37,2%** pour un permis de conduire (21,92 en 2014).

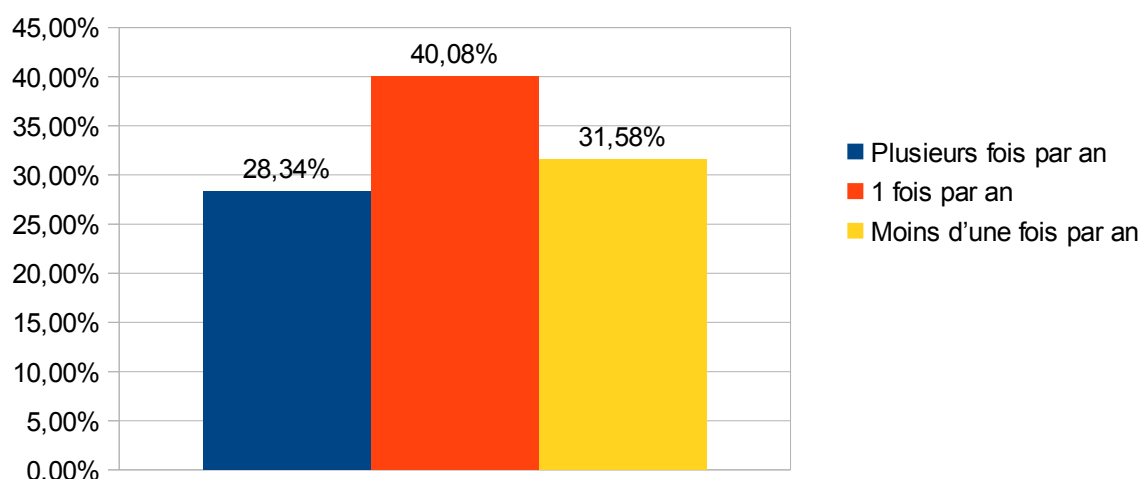
A noter que la différence entre 2014 et 2015 s'agissant des cartes de séjour s'explique par le faible volume d'usagers concernés (24 en 2015 contre 53 en 2014).

De plus, l'augmentation du nombre de visites pour un permis de conduire peut s'expliquer par l'impact de la mise en place de l'application FAETON qui oblige les usagers concernés à se rendre en préfecture.

(c) Fréquence des visites

Fréquence des visites	Nombre	Fréquence (%)
Plusieurs fois par an	70	28,34%
Une fois par an	99	40,08%
Moins d'une fois par an	78	31,58%
TOTAL	247	100,00%

Quelle est votre fréquence de visite ?



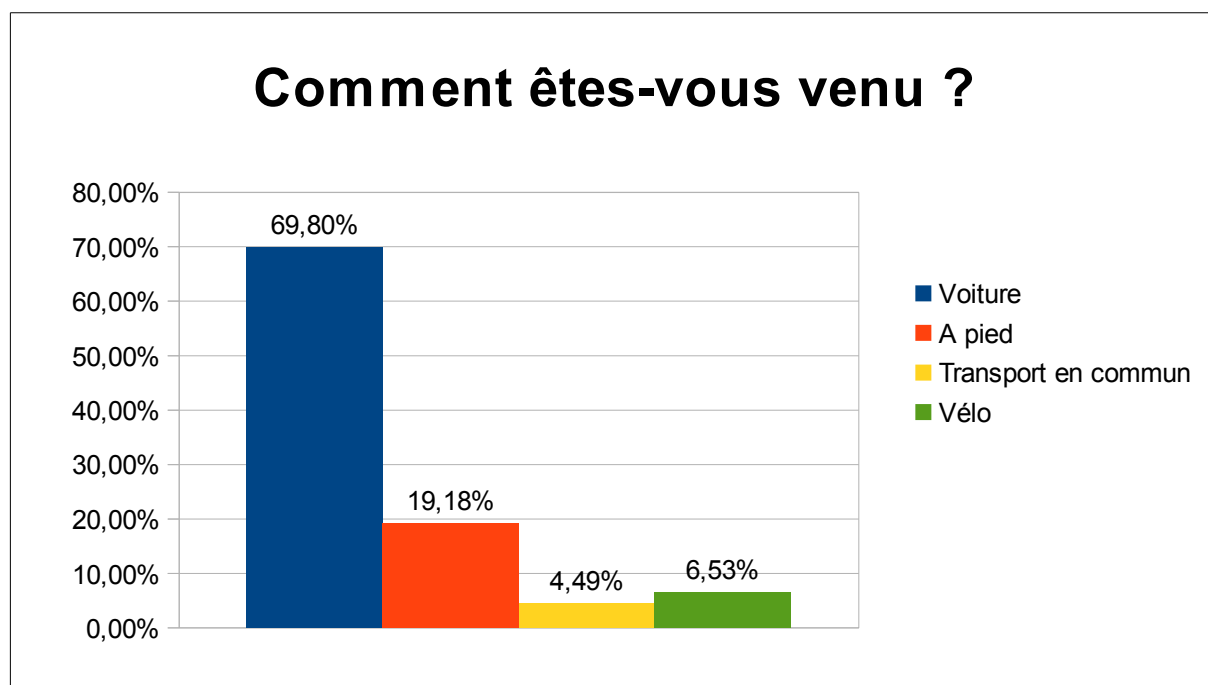
Une majorité d'usagers interrogés (**68,42%**) se déplace une à plusieurs fois par an à la préfecture (43,84% en 2014). Seulement **31,58%** des usagers se rendent rarement à la préfecture (56,16% en 2014).

La tendance entre les usagers se rendant une à plusieurs fois par an à la préfecture et ceux s'y rendant rarement semble donc s'inverser.

Cette tendance peut s'expliquer par la mise en place de l'application FAETON qui oblige l'utilisateur à se rendre en préfecture pour son permis de conduire.

(d) Mode de déplacement

Mode de déplacement	Nombre	Fréquence (%)
Voiture	171	69,80%
A pied	47	19,18%
En transports en commun	11	4,49%
En vélo	16	6,53%
TOTAL	245	100,00%



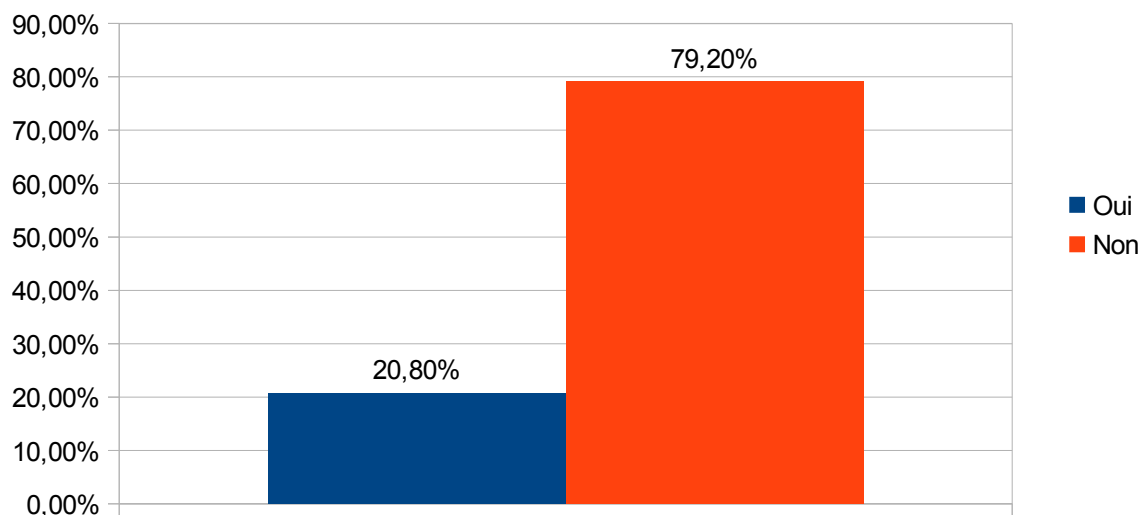
A noter que les usagers se déplaçant à pied sont plus nombreux (19,18% contre 9,59% en 2014).

Néanmoins, l'utilisateur type reste un particulier se déplaçant principalement en voiture pour se rendre à la préfecture. Ce constat est globalement identique à celui établi en 2014.

2) Votre satisfaction sur l'accès à l'information

(a) Renseignements par téléphone

Avez-vous cherché à obtenir des informations par téléphone ?



Appel	Nombre	Fréquence (%)
Auprès de la préfecture	46	88,46%
Auprès du 3939	6	11,54%
TOTAL	52	100,00%

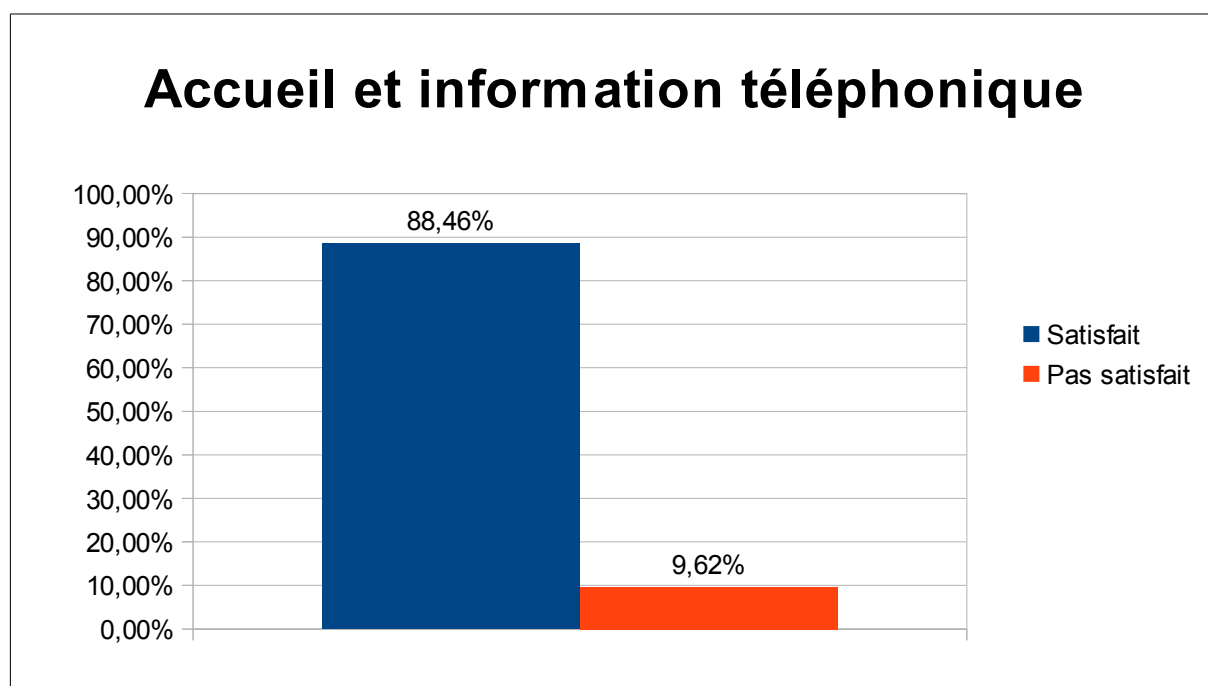
20,80% des personnes interrogées ont cherché à obtenir des informations par téléphone avant de se rendre en préfecture (19,86% en 2014).

QUESTIONS	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Vous avez facilement trouvé nos coordonnées téléphoniques	80,00%	16,00%	2,00%	2,00%
	96,00%		4,00%	
Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone	33,33%	47,06%	15,69%	3,92%
	80,39%		19,61%	
La personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée (nom du service)	52,94%	25,49%	13,73%	7,84%
	78,43%		21,57%	
Elle a été courtoise	70,00%	24,00%	4,00%	2,00%
	94,00%		6,00%	
Elle a bien compris votre demande	78,00%	10,00%	12,00%	0,00%
	88,00%		12,00%	
Vous avez été bien informé(e)	54,90%	29,41%	5,88%	9,80%
	84,31%		15,68%	

*Le nombre d'usagers satisfaits par la rubrique « La personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée » a diminué de **12,8** points (91,23% en 2014). Cette diminution devra être comparée aux résultats des appels mystères qui sont actuellement menés au sein de la préfecture.*

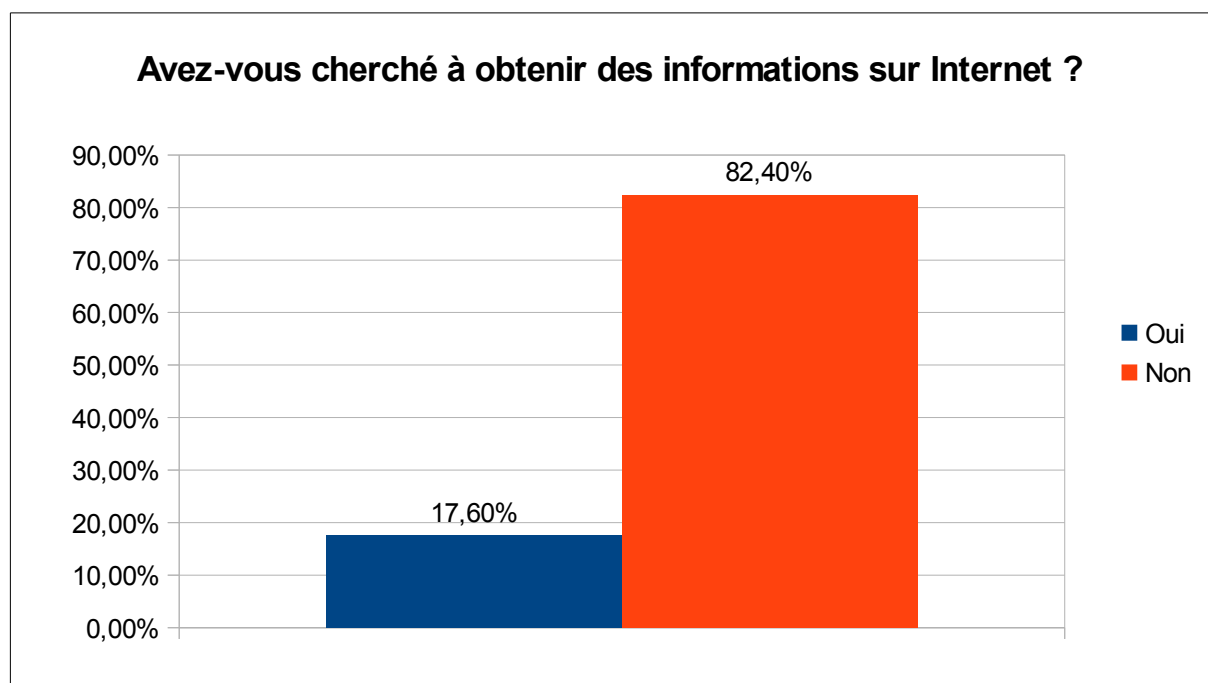
(b) La qualité de l'accueil téléphonique

		TOTAUX	
		Nombre	Fréquence (%)
Très satisfaisant	10	46	88,46%
	19,23%		
Satisfaisant	36		
	69,23%		
Peu satisfaisant	1	5	9,61%
	1,92%		
Pas du tout satisfaisant	4		
	7,69%		



88,46% des usagers sont très satisfaits ou satisfaits de l'accueil téléphonique. Cet indicateur enregistre une légère hausse de 0,74 point par rapport à 2014.

(c) L'information sur internet



Seulement **17,60%** des personnes interrogées ont cherché à obtenir des informations par internet avant de se rendre en préfecture soit une baisse significative de **19,73** points (37,33% en 2014).

Aucun élément ne nous permet d'expliquer cette forte baisse, si ce n'est la subjectivité d'une enquête de satisfaction d'une année sur l'autre.

Recherche	Nombre	Fréquence (%)
Sur le site Internet de la Préfecture	32	74,42%
Sur le site Service-Public.fr	11	25,58%
TOTAL	43	100,00%

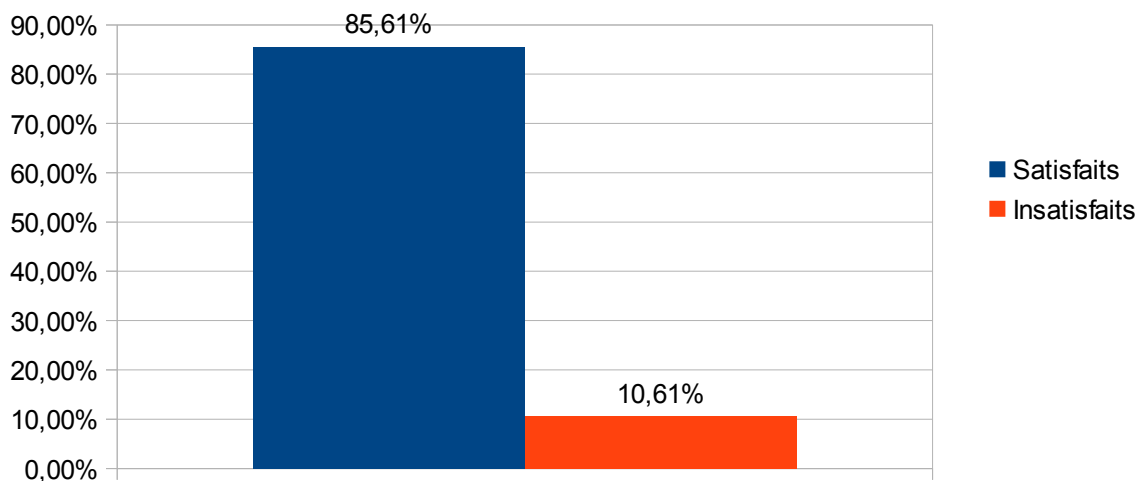
74,42% d'entre eux ont cherché des informations sur le site internet des services de l'État en Ariège. *A noter une augmentation d'environ 13 points par rapport à 2014 (61,47% en 2014).*

QUESTIONS	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
Vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site Internet	72,73%	20,45%	2,27%	0,00%
	93,18%		2,27%	
Sur le site Internet, l'information est facile d'accès	61,36%	20,45%	15,91%	0,00%
	81,81%		15,91%	
Vous avez trouvé l'information que vous recherchez	65,91%	15,91%	11,36%	2,27%
	81,82%		13,63%	

Le site internet des services de l'État donne satisfaction dans toutes les rubriques, générant une moyenne de 85% de satisfaits parmi les interrogés.

Si le nombre d'utilisateurs satisfaits de l'accessibilité de l'information sur le site internet des services de l'État enregistre une baisse, le résultat global reste satisfaisant (81,81% contre 89,91% en 2014).

Accueil et information internet



3) Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil général de la préfecture

QUESTIONS	Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord
En entrant vous avez facilement repéré l'accueil ou le service que vous veniez voir	78,05%	19,10%	2,85%	0,00%
	97,15%		2,85%	
Les locaux sont propres et bien équipés	74,00%	23,60%	2,00%	0,00%
	97,60%		2,00%	
Le nom de la personne qui vous a reçu était indiqué	64,02%	22,59%	10,04%	3,35%
	86,61%		13,39%	
Elle a été courtoise	67,20%	26,00%	3,35%	0,84%
	93,20%		4,19%	
Elle a écouté votre demande avec attention	62,40%	28,80%	4,00%	0,00%
	91,20%		4,00%	
Vous avez été reçu dans de bonnes conditions de confidentialité	53,60%	30,00%	8,80%	2,40%
	83,60%		11,20%	
Vous avez eu des conseils personnalisés et adaptés	58,80%	27,60%	5,20%	0,40%
	86,40%		5,60%	
Elle vous a informé dans des termes simples et compréhensibles	59,60%	26,80%	6,00%	1,20%
	86,40%		7,20%	
Le temps d'attente était raisonnable	19,60%	19,20%	40,80%	15,60%
	38,80%		56,40%	
Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande	54,00%	34,00%	4,40%	0,80%
	88,00%		5,20%	

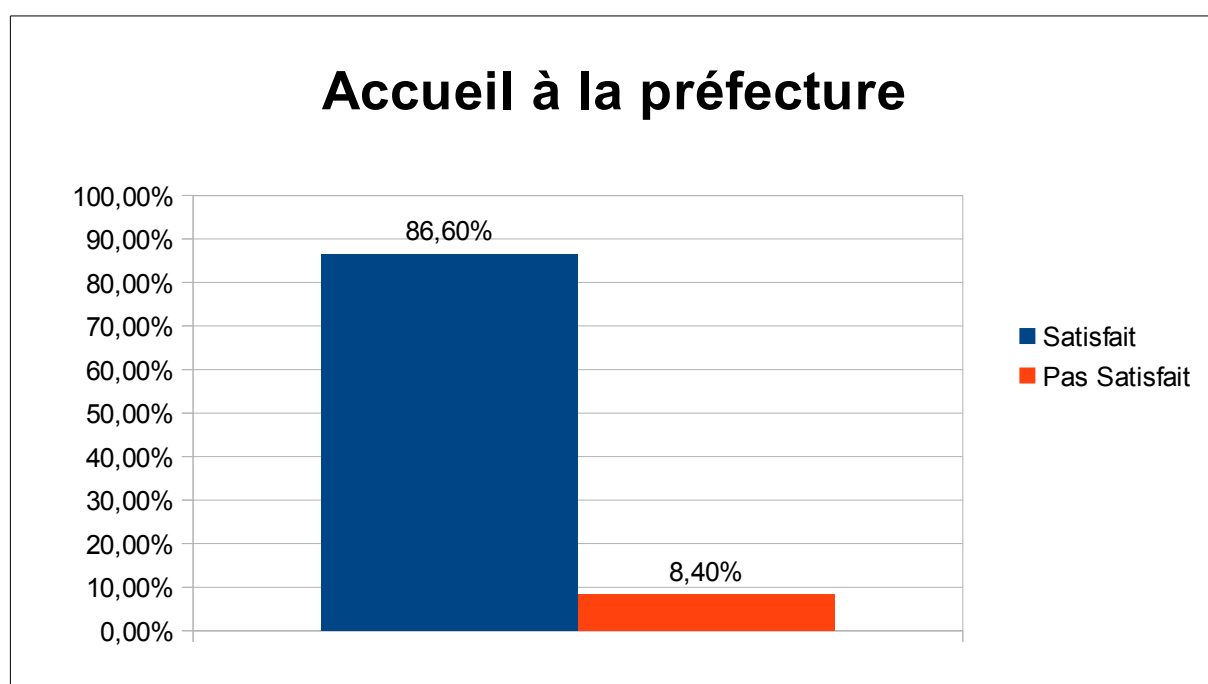
Déjà en deçà des objectifs fixés en 2014, le temps d'attente n'est raisonnable que pour **38,80%** des usagers (71,58% en 2014). Aucun indicateur ne permet à ce jour d'expliquer ce phénomène.

QUESTIONS	Très satisfaisante	Satisfaisante	Peu satisfaisante	Pas du tout satisfaisante
Si vous êtes passé par le pré-accueil, cela vous semble :	28,05%	62,80%	7,93%	1,22%
	90,85%		9,15%	
Si vous avez reçu un courrier de la préfecture avant de venir, diriez-vous que sa qualité (= lisibilité, clarté, compréhensibilité) était :	29,41%	55,88%	9,56%	5,15%
	85,29%		14,71%	
Les informations disponibles dans le hall d'accueil et les indications permettant de vous guider dans la préfecture (=signalétique) vous semblent :	38,14%	52,12%	9,32%	0,42%
	90,26%		9,74%	
Les services proposés tels que l'écran d'information, le photocopieur et le photomaton vous semblent :	49,34%	44,98%	5,68%	0,00%
	94,32%		5,68%	
Les horaires d'ouverture au public de la préfecture sont :	8,80%	30,00%	43,60%	13,20%
	38,80%		56,80%	

→ Globalement diriez-vous que l'accueil et le service de la préfecture sont :

		TOTAUX	
		Nombre	Fréquence (%)
Très satisfaisant	82	217	86,80%
	32,80%		
Satisfaisant	135	21	8,40%
	54,00%		
Peu satisfaisant	16	5	2,00%
	6,40%		
Pas du tout satisfaisant	5		
	2,00%		

Malgré la diminution du nombre d'usagers satisfaits (**86,80%** en 2015 contre 96,23 en 2014), le nombre d'usagers très satisfaits par l'accueil et le service de la préfecture est stable (**82** en 2015 contre 87 en 2014) pour un volume moins élevé des personnes interrogées (**250** en 2015 contre 292 en 2014). Il en va de même pour le nombre d'usagers pas du tout satisfaits (**5** en 2015 contre 4 en 2014).

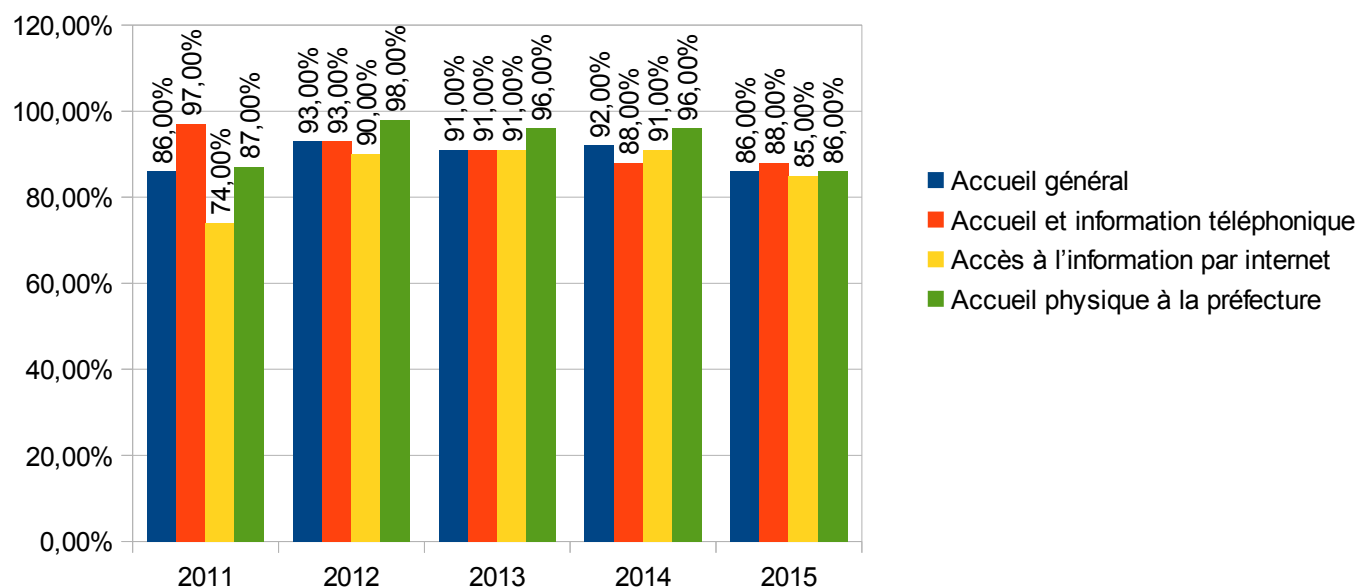


Autre résultat à la baisse : le nombre d'usagers satisfaits des horaires d'ouverture au public qui passe de 50,34% en 2014 à 38,80% en 2015.

4) Les axes de progrès

Questions	Nombre de personnes concernées	OUI		NON	
		Nombre	Fréquence (%)	Nombre	Fréquence (%)
Saviez-vous que vous avez la possibilité d'écrire un message à nos services depuis notre site internet ?	42	25	59,52%	17	40,48%
Saviez-vous que des numéros dédiés aux « permis de conduire », « cartes grises », et « services étrangers » vous permettent de joindre directement les services ?	237	67	28,27%	170	71,73%
Saviez-vous que sur notre site, il est possible de prendre rendez-vous avec les services du pôle aux usagers ?	241	58	24,07%	183	75,93%
----- Si vous l'avez utilisé en avez-vous été satisfait ?	47	40	85,11%	7	14,89%

Taux de satisfaction 2011-2015



En conclusion, en 2015, le taux de satisfaction global des usagers de la préfecture est de 86% (91,69% en 2014).

5) Remarques

Contrairement en 2014, il a été décidé de ne pas exploiter les réponses de la question 32, formulée ainsi « *Si vous êtes en situation de handicap, avez-vous rencontré des difficultés lors de vos démarches à la Préfecture ?* ». L'enquête de satisfaction a permis de conclure à une incompréhension de la question ainsi formulée. Il est clair que les usagers, en répondant oui ou non à cette question, ont répondu à la question suivante : « *Êtes-vous en situation de handicap ?* ». Ainsi, les réponses à la question 32 n'ont pas la pertinence attendue et ne permettent pas de dégager une tendance objective.

Les totaux de « satisfaits » et « insatisfaits » ne sont pas nécessairement égaux à 100%. Cela s'explique par la relative complétude des enquêtes de satisfaction rendues par les usagers.