

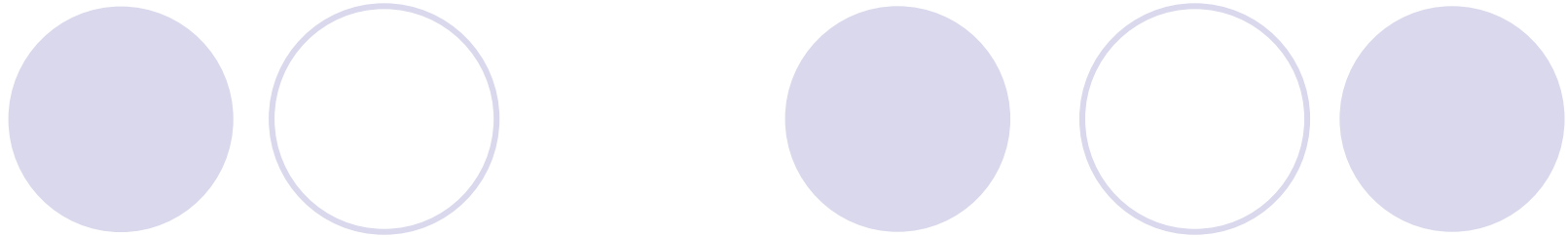


BILAN ENQUETE DE SATISFACTION
AUPRES DES USAGERS
DE LA PREFECTURE DE LA MOSELLE

Du 12 au 16 OCTOBRE 2015

ENQUETE DE SATISFACTION AUPRES DES USAGERS DE LA PREFECTURE DE LA MOSELLE

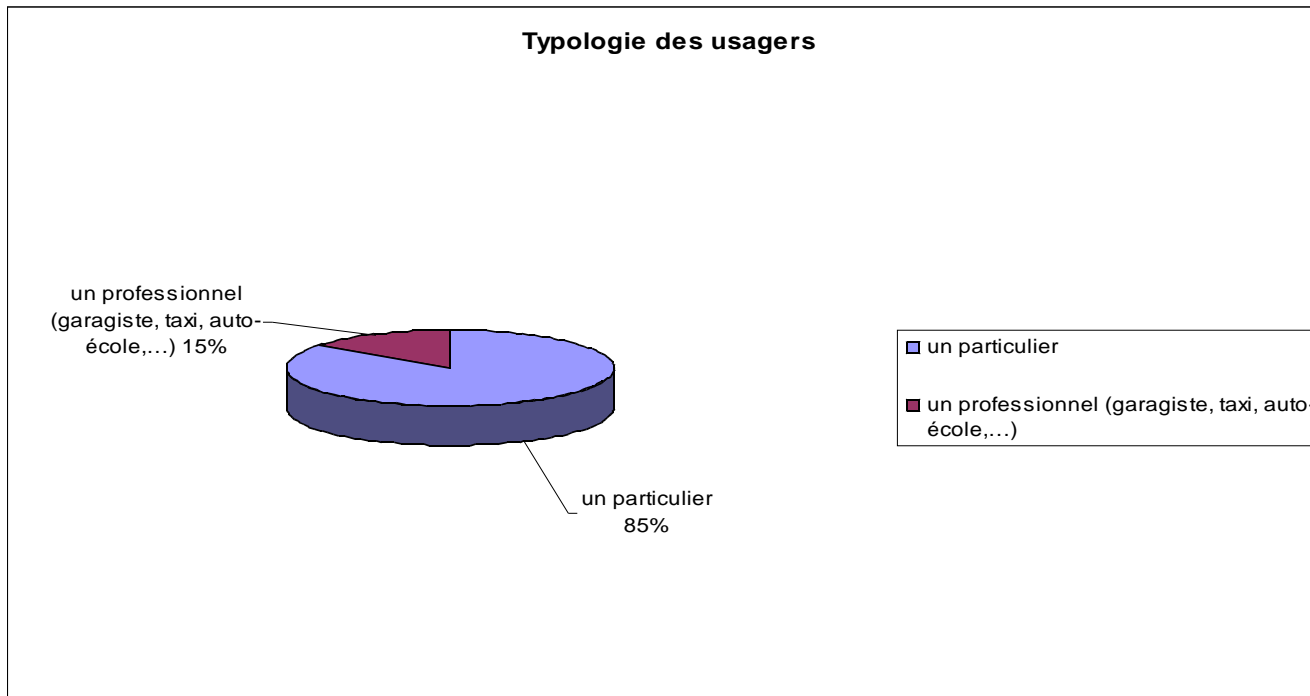
- La préfecture de la Moselle a été labellisée Marianne le 8 novembre 2012 pour la qualité de son accueil, la Préfecture est , par ailleurs, candidate au label *Qualipref 2.0*
- Afin d'apporter aux usagers des garanties sur les conditions et la performance de leur accueil, nous mesurons régulièrement leur satisfaction.
- Une enquête a été menée du 12 au 16 octobre 2015 dans le hall d'accueil de la préfecture.
- Les réponses témoignent d'un taux élevé de satisfaction par rapport à l'accueil réservé par l'agent dont le niveau de la courtoisie est particulièrement apprécié,.
- Les remarques des usagers sont prises en compte et des améliorations vont être apportées.
- Pour toute question concernant cette enquête, merci de contacter le référent qualité, Mme Coralie Varnerot au 03.87.34.88.44 ou coralie.varnerot@moselle.gouv.fr



CONDITIONS DE L'ENQUETE

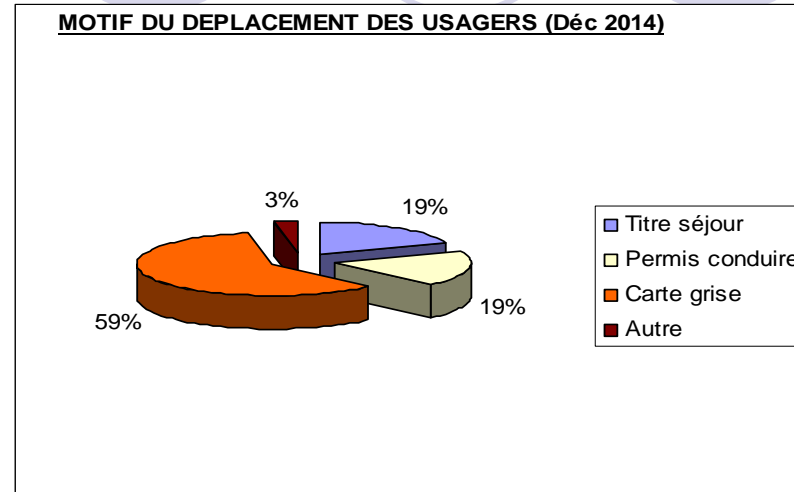
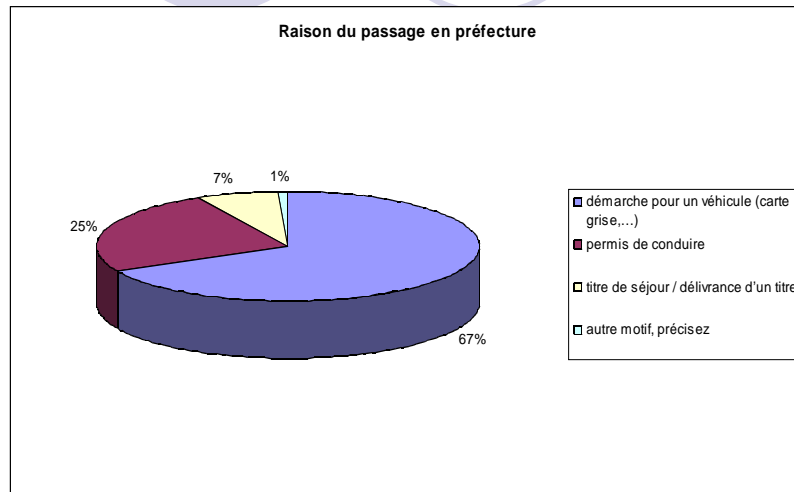
- HALL D'ACCUEIL
- 114 QUESTIONNAIRES COLLECTES
- Durée de 5 jours

POPULATION DES USAGERS



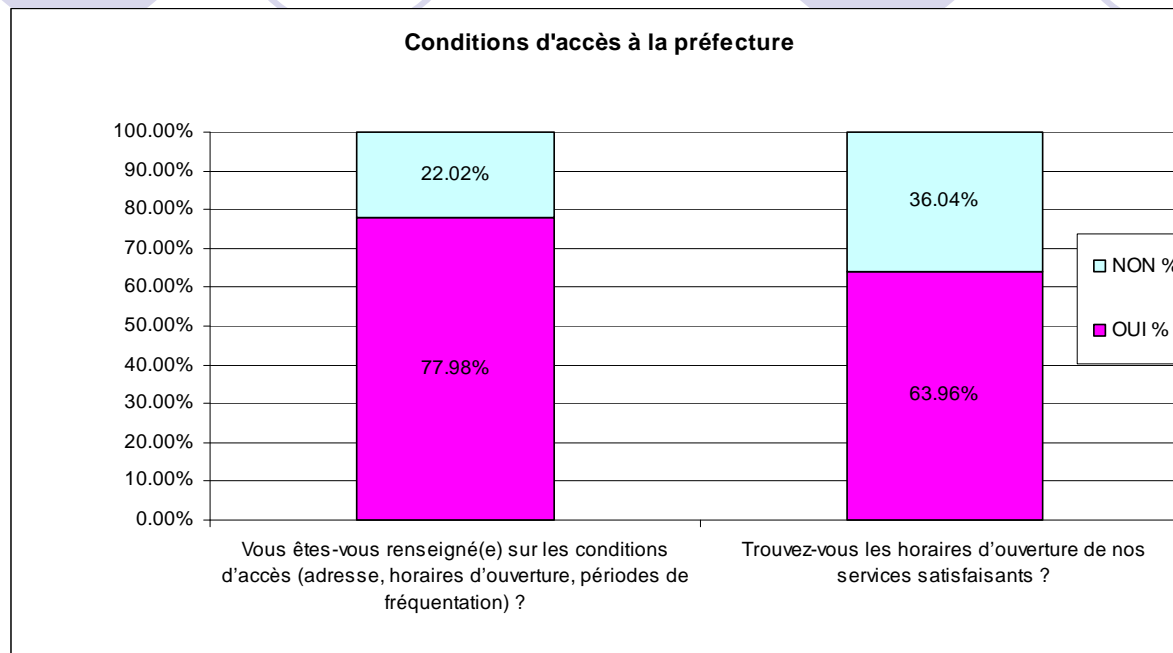
- 85% des déplacements effectués en préfecture concernent les particuliers.
- Les professionnels, quant à eux, ne représentent que 15 % du public accueilli en préfecture.

MOTIF DU DEPLACEMENT



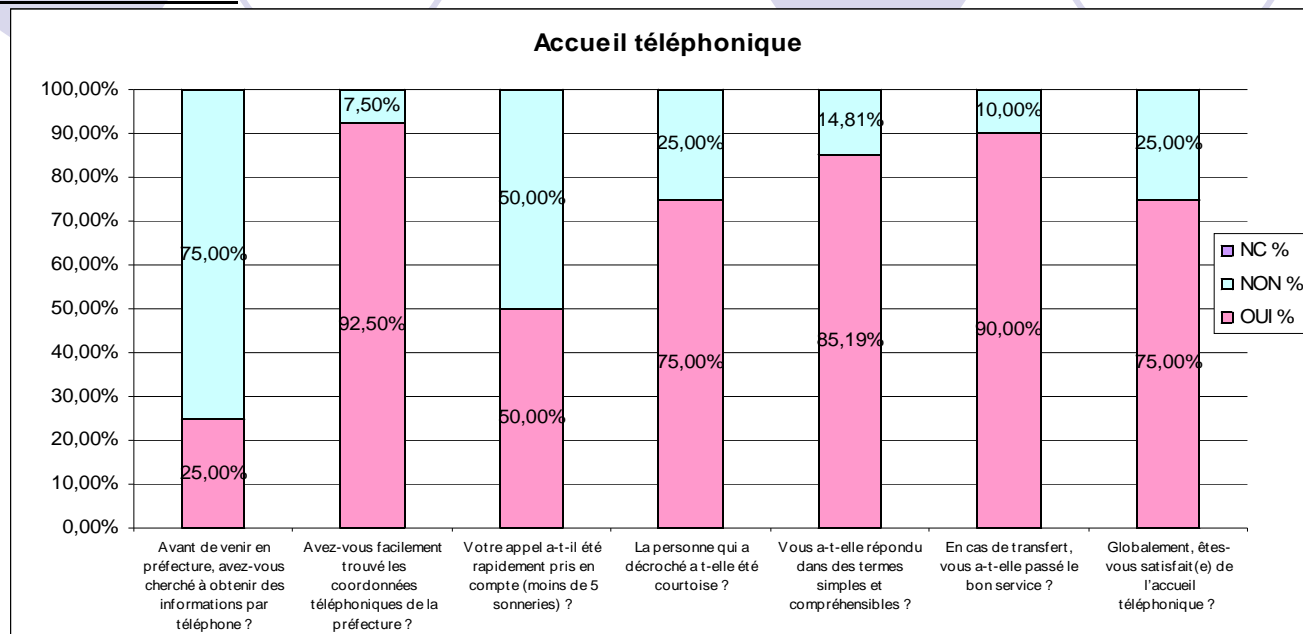
- Les cartes grises, les permis de conduire et les titres de séjour concentrent près de 99 % des démarches effectuées en préfecture.
- A noter
- Une augmentation des démarches liées aux cartes grises (+8%)
- Une augmentation de la fréquentation concernant le service des permis de conduire (+6%)
- Une réduction de 12 points de 19 à 7% qui fait suite à celle de 6 points, de 34% à 28% déjà constatée en 2014, pour ce qui concerne les titres de séjour (liée à la mise en place de rendez-vous par Internet)
- Rappel: Les démarches liées aux demandes de naturalisation sont traitées par la plateforme Régionale à Nancy depuis 2013 et n'apparaissent plus dans les statistiques de la Moselle.

RENSEIGNEMENTS SUR LES CONDITIONS D'ACCES



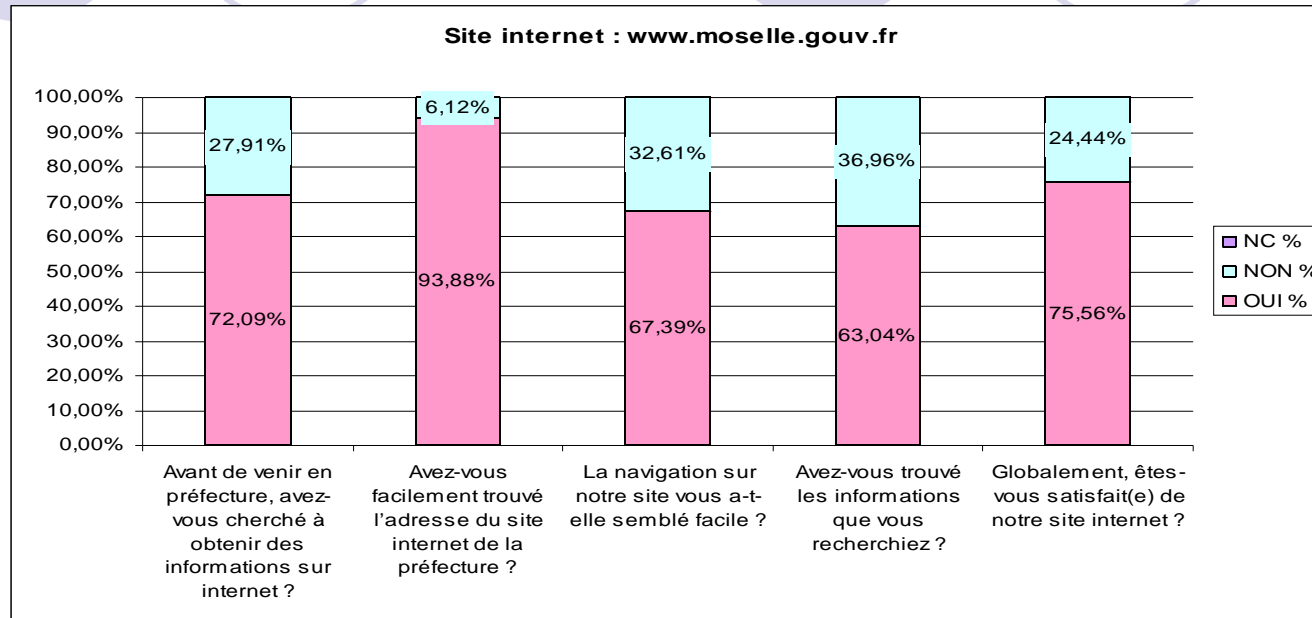
- 77,98% des usagers se renseignent sur les conditions d'accès avant leur déplacement, 22,02% d'entre eux ne se renseignent pas, les résultats sont quasi similaires à 2014,
- 63,96% des usagers trouvent les horaires d'ouverture adaptés à leurs besoins. Ils étaient 61% lors de l'enquête menée en décembre 2014

QUALITE DE L'ACCUEIL ET DE L'INFORMATION PAR TELEPHONE



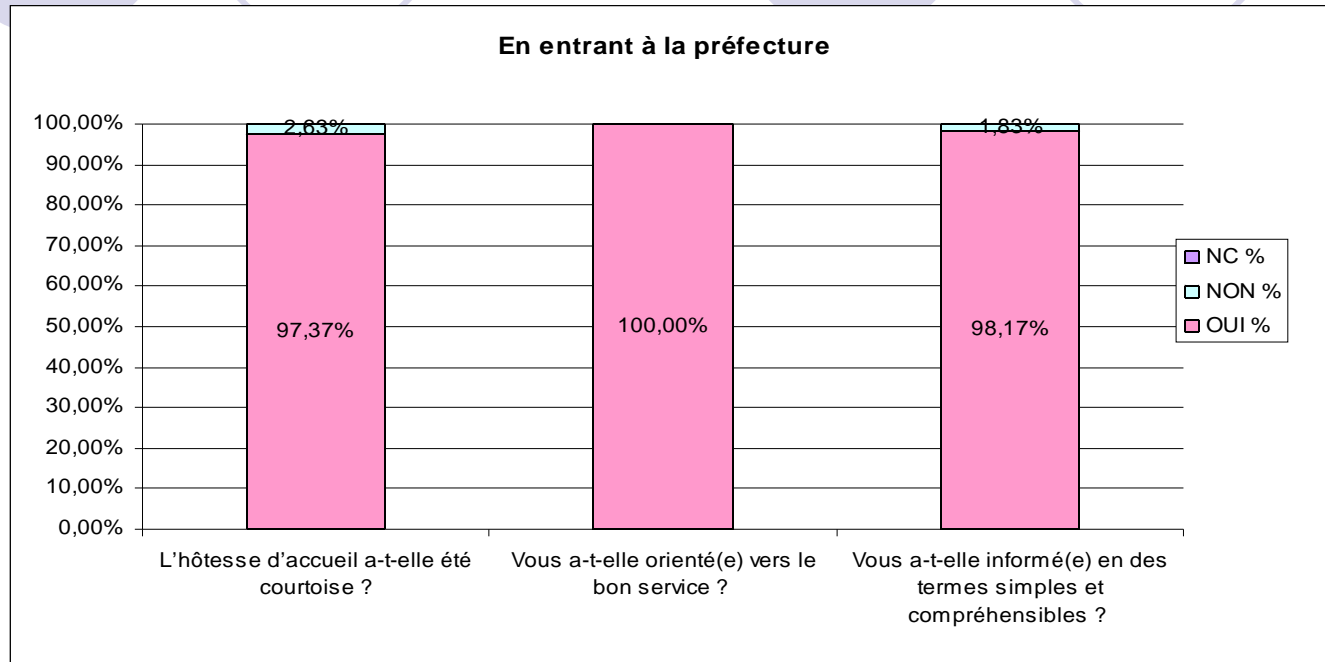
- 75 % des usagers jugent l'accueil téléphonique et la qualité de l'information délivrée par téléphone très satisfaisante, néanmoins on remarque une baisse importante par rapport à 2014.
- En ce qui concerne la rapidité de la prise en compte de l'appel, 1 personne sur 2 est satisfaite.
- Par contre, lorsque l'appel est pris en charge on note de bons taux de satisfaction sur la qualité des réponses apportées (courtoisie, clarté des explications).
- 25% des usagers jugent le service téléphonique peu satisfaisant
- 75 % des usagers sont satisfait de l'accueil téléphonique,

SATISFACTION SITE INTERNET



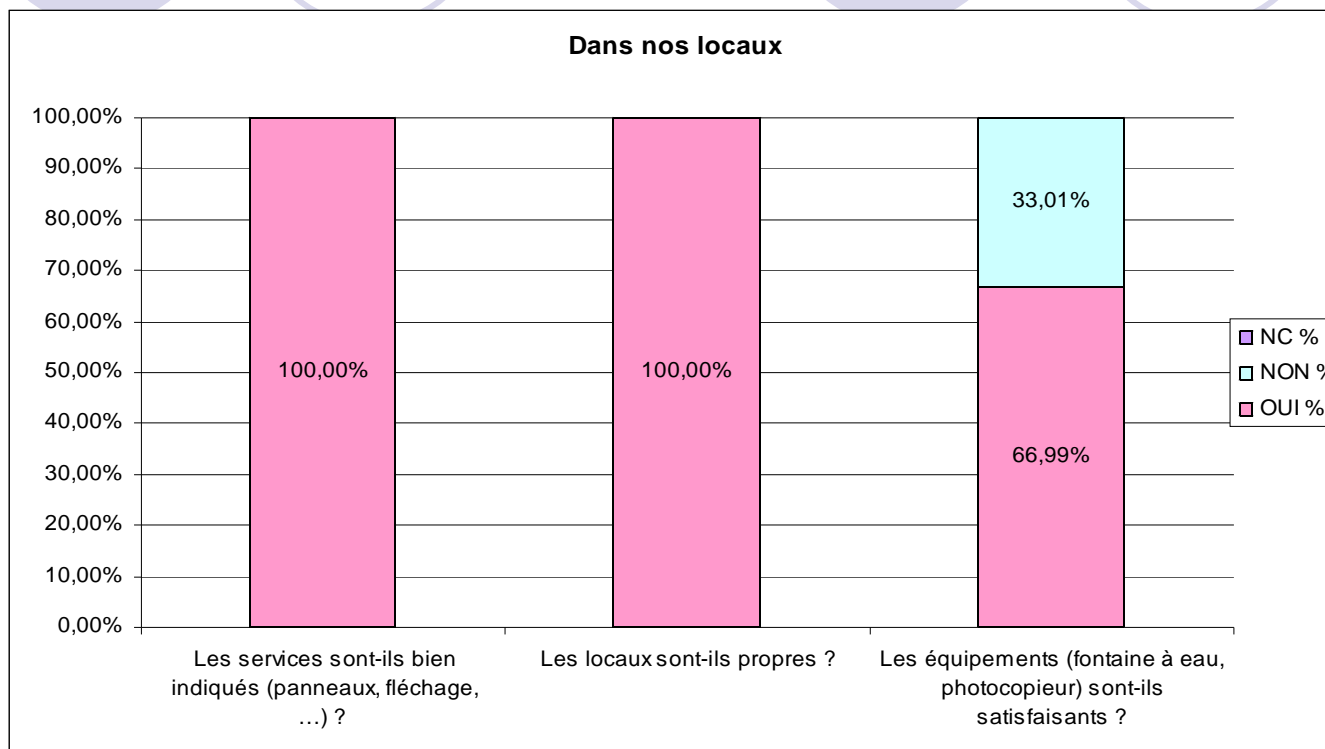
- 75,56 % des usagers sont satisfaits des informations recueillies sur le site.
- **A noter :**
- 67,39% des usagers sont satisfaits de la navigation du site.
- 63,04% des usagers ont trouvé les informations qu'ils recherchaient. Des améliorations en ce sens pourront être entreprises.
- Une baisse est remarquée par rapport à l'année 2014 qui avait un résultat de 91 % usagers satisfait pour 75,56 % en 2015

CRITERES D'APPRECIATION DE L'ACCUEIL GENERAL



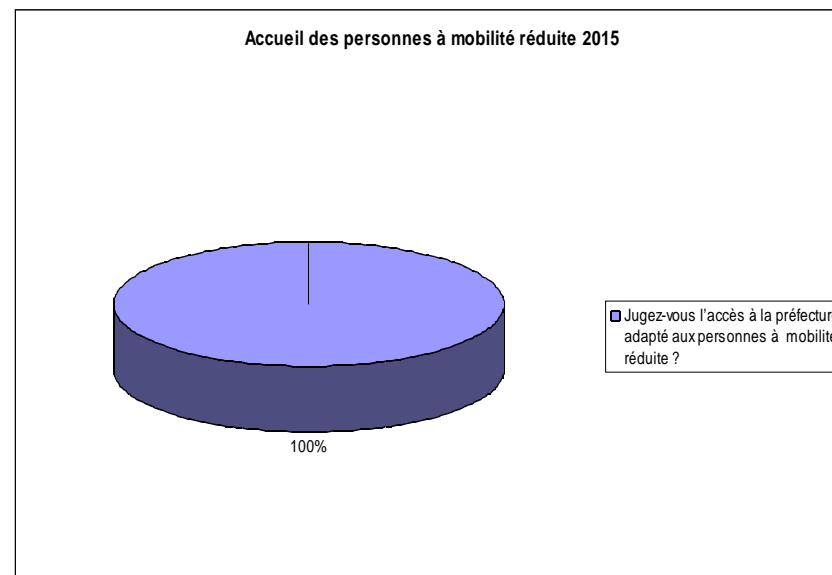
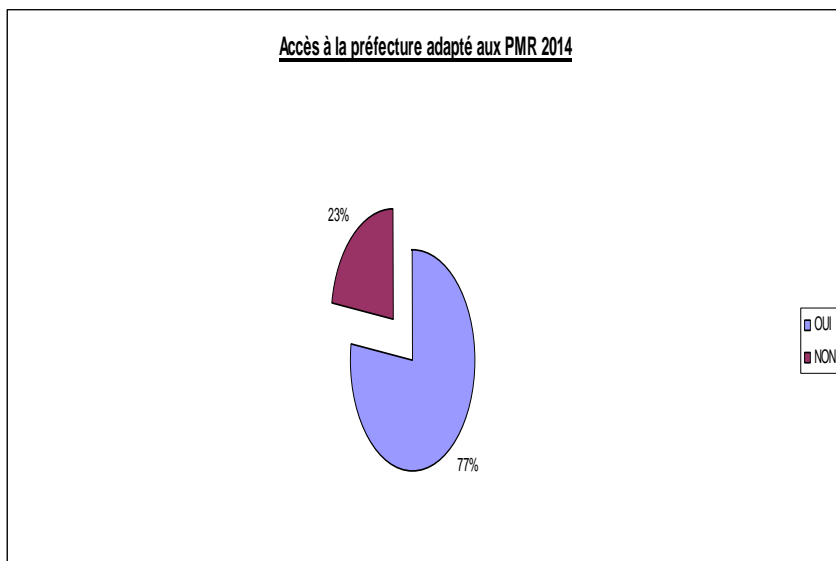
- On peut noter une satisfaction globale au niveau de l'accueil général que ce soit en termes de courtoisie, orientation, et communication.
- Qualité de l'accueil général confirmée au fur et à mesure des années.

QUALITE DE L'ACCUEIL DES USAGERS EN PREFECTURE



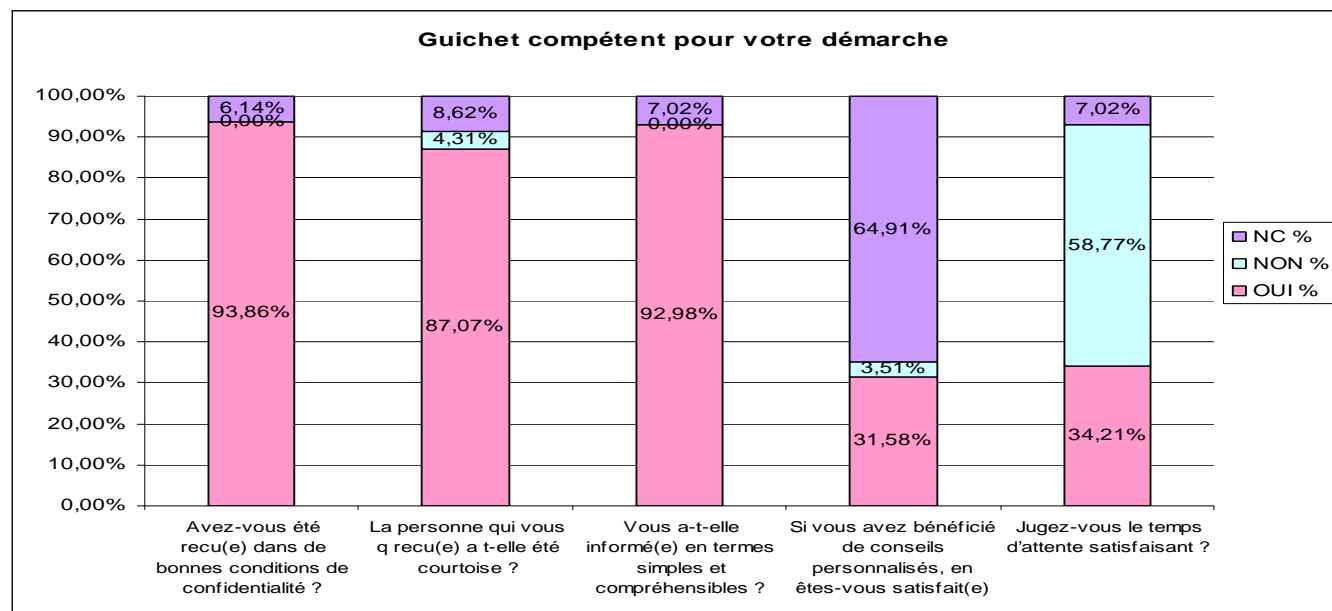
- On note une satisfaction générale quant aux locaux et à la signalétique, confirmée chaque année. Une amélioration des équipements mis à disposition des usagers devrait être envisager.

ACCESSIBILITE DES LOCAUX ET SIGNALIETIQUE RELATIVE AUX PERSONNES HANDICAPEES



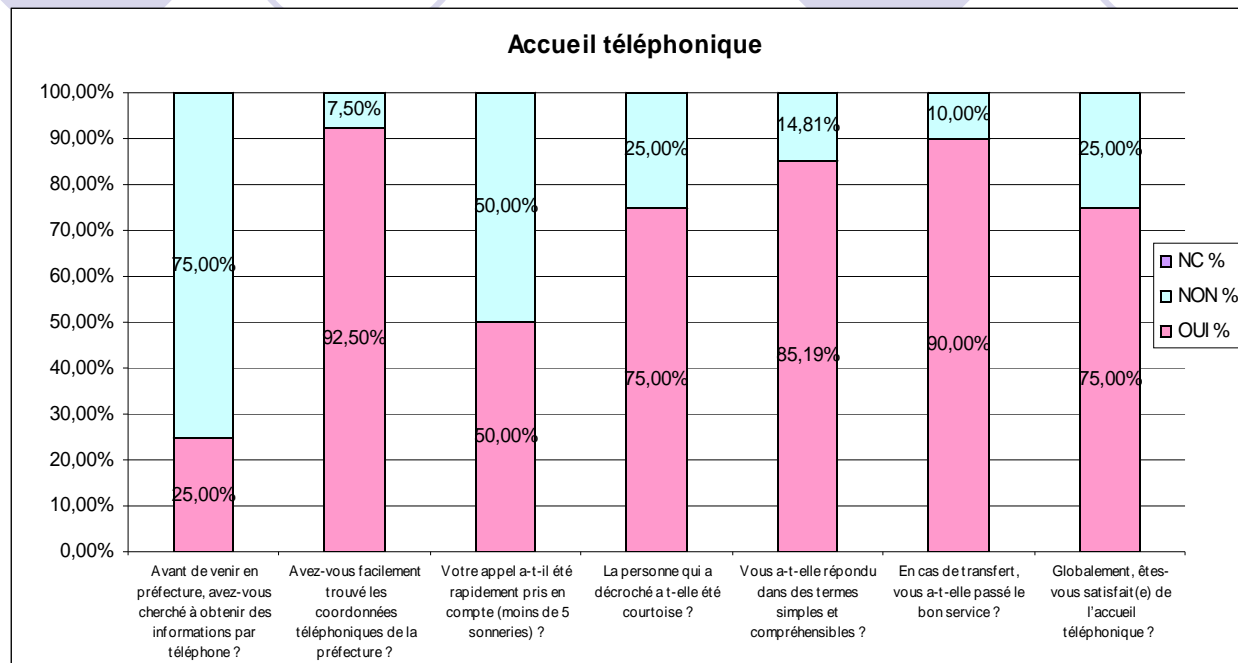
- 100% des personnes interrogées estiment que l'accès à la préfecture est adapté aux personnes à mobilité réduite.
- Amélioration par rapport à 2014

QUALITE DE L'ACCUEIL AU GUICHET (services métiers)



- 34,21 % des usagers sont satisfait du temps d'attente. En comparaison à l'année 2014, on note une nette dégradation , (77% de satisfaction)
- 31,58 % estiment que les conseils personnalisés qui leur ont été apportés sont satisfaisants.
- Même au niveau de satisfaction relatif aux conditions liées à la réception. Environ 90% de satisfaction entre 2014 et 2015.

COMMENT JUGEZ VOUS LA QUALITE DE L'INFORMATION DONNEE PAR TELEPHONE ?

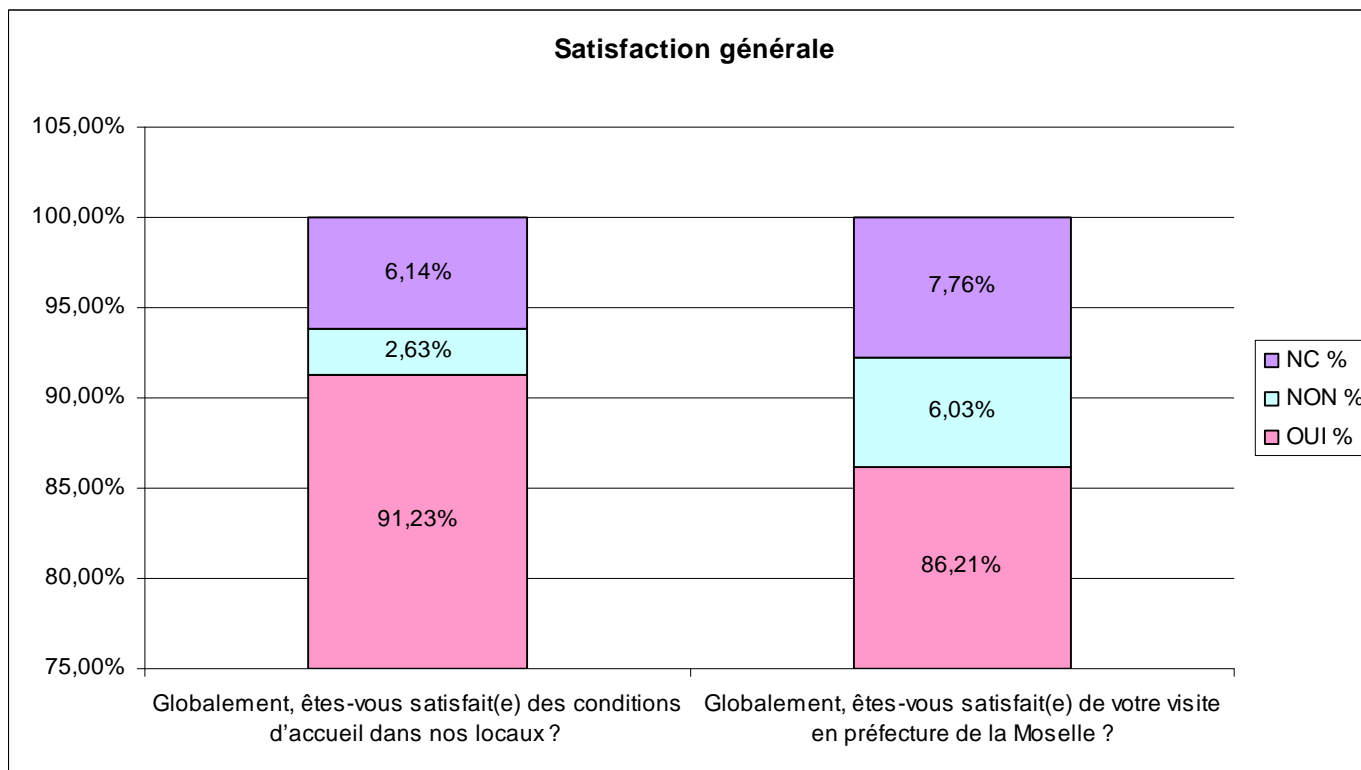


- Bonne satisfaction générale sauf sur l'appel décroché en moins de 5 sonneries
- 50% des usagers déclare que leur appel n'a pas été pris en compte rapidement.

→ **A noter**

→ Un rappel des consignes doit être effectué.

SATISFACTION GENERALE



- Quasi similaire à 2014 (88%)



SUGGESTIONS-RECLAMATIONS DE LA PART DES USAGERS

Améliorer la qualité de l'accueil au 3939 « Allô Service Public »

Déplacement inutile malgré un appel téléphonique préalable relatif au contrôle technique d'un véhicule

Changer horaires d'ouverture (ouverture le mercredi et vendredi après-midi)

CONCLUSION 1/2



- L'enquête menée du 12 au 16 octobre fait apparaître un taux élevé de satisfaction des services rendus par la préfecture de la Moselle.
- La qualité de l'accueil général et de l'accueil des services métiers atteint de 87 à 100%.
- Les espaces d'accueil sont satisfaisants ou très satisfaisants pour 91,23% des usagers.
- Néanmoins les équipements mis à disposition des usagers dans le hall d'accueil de la Préfecture doivent être améliorés.
- On note une dégradation de l'accueil téléphonique, des informations sur internet et du temps d'attente au guichet.

CONCLUSION 2/2

- Recommandations pour le plan d'actions
- Propositions pour améliorer encore la réduction du temps de passage de l'utilisateur en préfecture ainsi que les conditions générales d'accueil :
 - Améliorer le dispositif de filtrage du pré accueil
 - Communiquer sur les jours et heures d'affluence du public pour chaque démarche afin de fluidifier l'ensemble du trafic sur la semaine (identification des heures de pic et des heures creuses).
 - favoriser la mise en place de prise de rendez vous par Internet.
 - Informer davantage l'utilisateur des actions d'amélioration de la préfecture afin de le sensibiliser et de faire connaître la préfecture.
 - Amélioration des équipements mis à disposition des usagers dans le hall d'accueil.
- Des réflexions doivent être conduites pour l'amélioration des informations sur Internet.
- Des réflexions sont à mener sur les horaires d'ouverture au public