



PRÉFET
DE LA MOSELLE

2016

–

Enquête de satisfaction des usagers de la préfecture de la Moselle

INTRODUCTION

I) Contexte

La préfecture de la Moselle s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de l'accueil de ses usagers (certification Marianne en 2012).

Celle-ci impose notamment l'écoute des usagers de la préfecture afin d'identifier et de mettre en place des actions visant à améliorer la qualité des services rendus.

La réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle est l'un des moyens utilisés pour mesurer le niveau de satisfaction des usagers et recueillir leurs suggestions.

En décembre 2015, la préfecture de la Moselle a été labellisée « Qualipref 2.0 » par l'organisme de certification indépendant AFNOR.

II) Modalités d'organisation

L'enquête s'est déroulée auprès des usagers présents dans le hall d'accueil de la préfecture sur la période **du 12 octobre au 28 octobre 2016** (13 jours ouvrés).

Notre volontaire du « service civique » a proposé aux usagers se trouvant dans le hall de remplir les questionnaires et a apporté son aide en cas de besoin.

Le questionnaire vise à quantifier la satisfaction des usagers sur le service d'accueil fourni.

5 thématiques principales sont abordées :

- La typologie des usagers et leur provenance
- L'objet de la visite en préfecture
- La satisfaction sur l'accès à l'information, préalablement au déplacement en préfecture (téléphone, internet, réseau sociaux)
- La satisfaction sur l'accès au service
- La satisfaction sur l'accueil dans les services

III) Représentativité de l'enquête

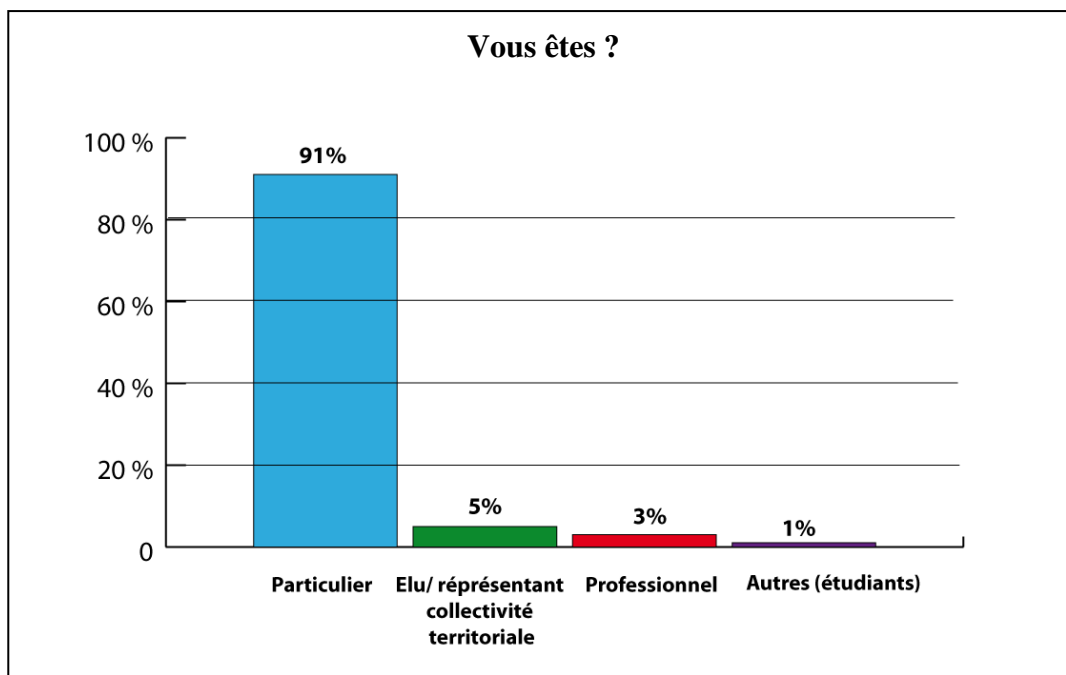
361 usagers ont bien voulu répondre au questionnaire (contre 115 en 2015). Le nombre de sondés a été multiplié par 3.

La question sur les PMR a été supprimée car peu représentative (seulement une personne sondée l'année dernière)

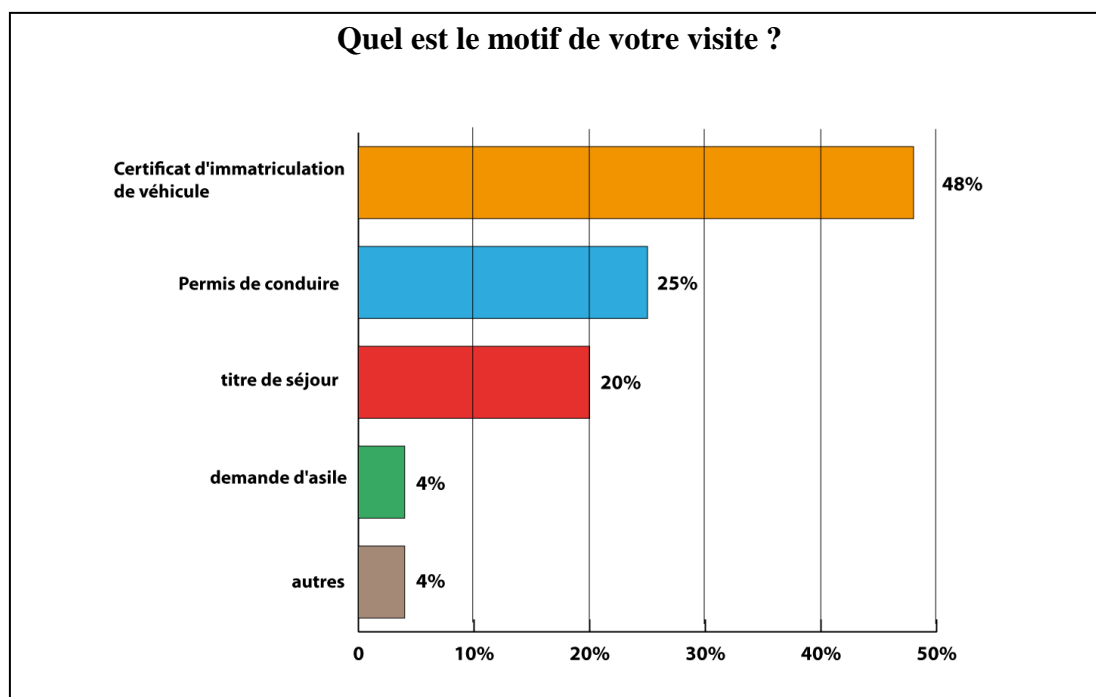
Aussi, une rencontre avec l'Association des Paralysés de France a été programmée afin de faire un état des lieux et faire un bilan des installations.

RESULTATS DE L'ENQUÊTE

I) Typologie des usagers

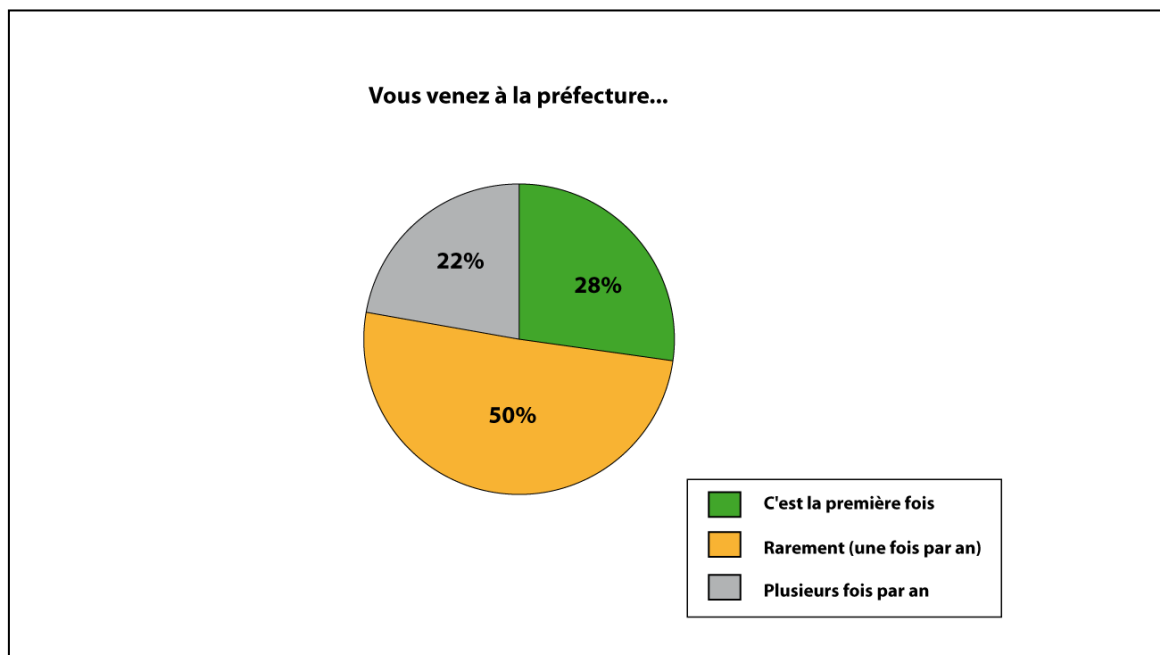


- Représentant **91%** des visiteurs interrogés, les particuliers constituent la majorité des usagers à venir en préfecture.
- Dans une moindre mesure, **5%** sont des élus ou des représentants d'une collectivité territoriale.
- Les professionnels représentent **3%** des visiteurs sondés.

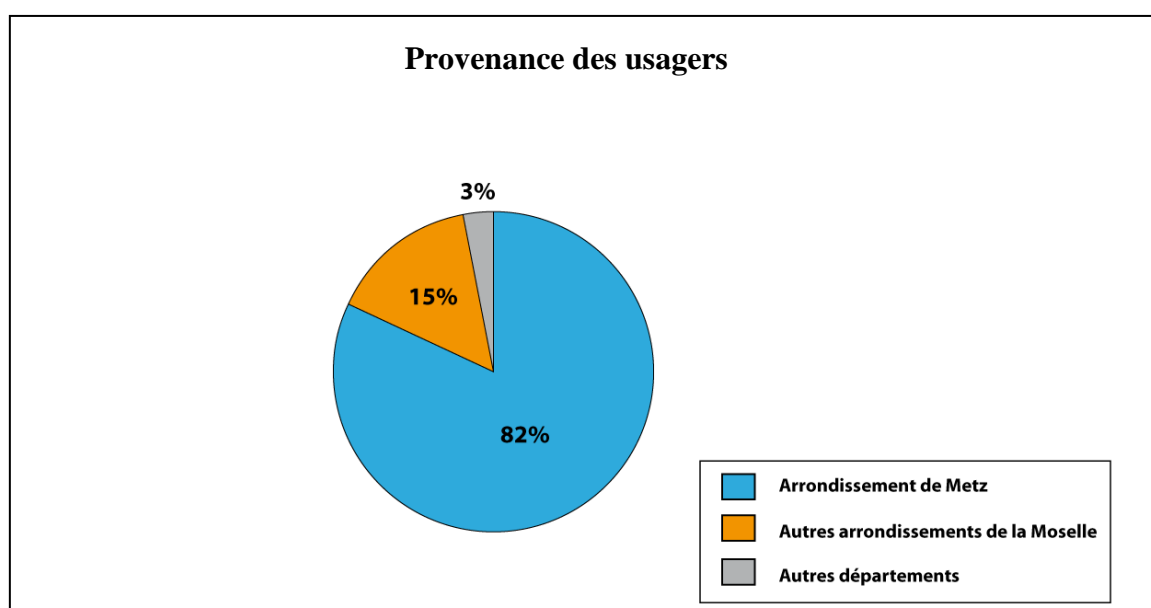


- Les usagers qui ont participé à cette enquête se déplacent principalement pour des démarches liées à la circulation (**73 %**) → permis de conduire, certificats d'immatriculation des véhicules.

- Viennent ensuite les démarches relatives aux titres « étrangers » et demande d'asile (**24%**).
- « Autres » correspondant surtout à de la recherche d'informations ou prise de rendez-vous.



- **78 %** des usagers interrogés viennent rarement en préfecture (une fois par an). Parmi eux 27% venaient pour la première fois.
- **22%** des usagers interrogés viennent plusieurs fois par an en lien avec les démarches liées au titre « étrangers (pièces manquantes, rendez-vous reportés, ...)



- La grande majorité des usagers (**82%**) sondés proviennent de **l'arrondissement de Metz**.

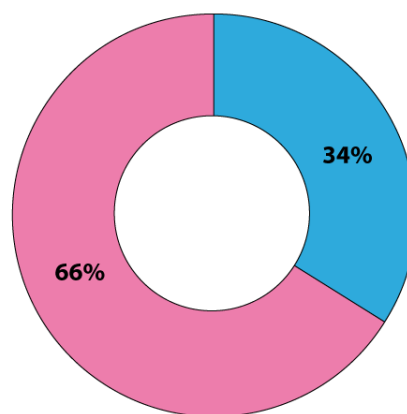
Les usagers qui ont participé à cette enquête sont en grande majorité des particuliers (91%), se déplaçant principalement pour des démarches liées au certificat d'immatriculation des véhicules ou permis de conduire et venant pour grande partie de l'arrondissement de Metz.

II) Satisfaction sur l'accès à l'information

A) L'accueil téléphonique

Avant de venir en préfecture, avez-vous pris des informations par téléphone ?

Réponse	%
OUI	34 %
NON	66 %

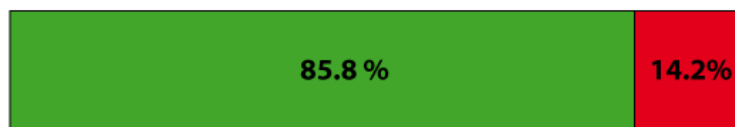


Réponse	% (2015)
OUI	25 %
NON	75 %



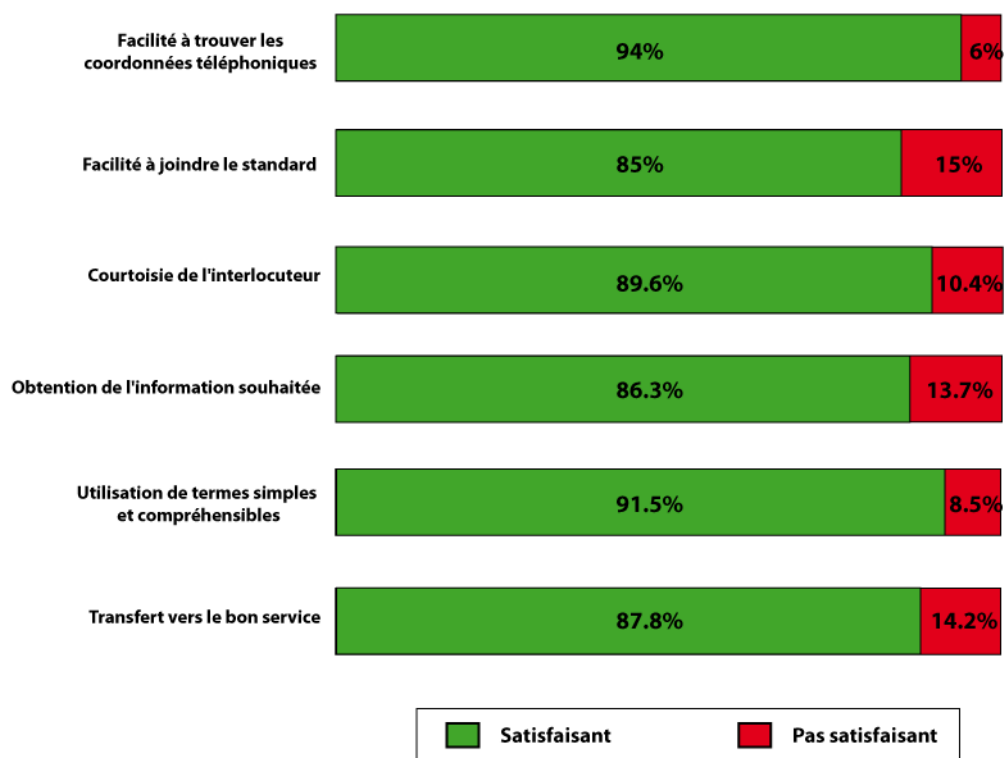
- Seulement **1/3 des usagers** interrogés ont pris des informations par téléphone avant de venir en préfecture.
- A noter que ce chiffre est en augmentation par rapport à 2015 (1/4 des usagers)

Satisfaction globale de l'accueil téléphonique



- Le taux de satisfaction globale de l'accueil téléphonique s'établit autour de **85%**.
- Ce chiffre a progressé de 10 points par rapport à 2015 (75%).

Accueil téléphonique



- Globalement, la satisfaction de l'accueil téléphonique a progressé de manière significative par rapport à 2015.
- Les usagers font part de leur satisfaction pour trouver aisément les coordonnées et joindre facilement le standard de la préfecture. Ils sont satisfaits de la courtoisie et de l'information obtenue. (**Entre 86 et 90%** de taux de satisfaction)

Evolution 2015-2016 :

	2015	2016	Progression 2015-2016
Facilité à trouver les coordonnées téléphoniques	92.5%	94%	😊
Facilité à joindre le standard	50%	85%	😊
Courtoisie de l'interlocuteur	75%	89.6%	😊
Obtention de l'information souhaitée	N.C	86.3%	/
Utilisation de termes simples et compréhensibles	85.2%	91.5%	😊
Transfert vers le bon service	90%	87.6%	😞

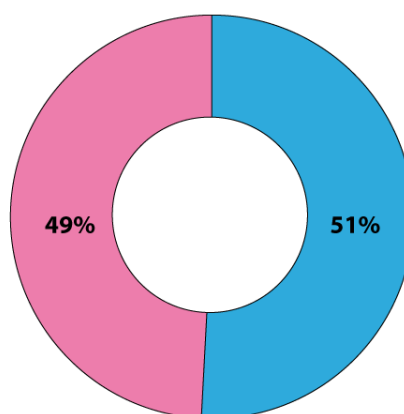
Suggestions et commentaires des usagers :

- Le numéro de téléphone du standard devrait être mis plus en évidence sur le site Internet.
- L'accueil est bien meilleur que les années antérieures.
- Les agents devraient être plus patients au téléphone et laisser les usagers exprimer clairement leurs demandes.

B) Site Internet

Avant de venir en préfecture, avez-vous pris des renseignements via le site Internet « www.moselle.gouv.fr » ?

Réponse	%
OUI	51 %
NON	49 %

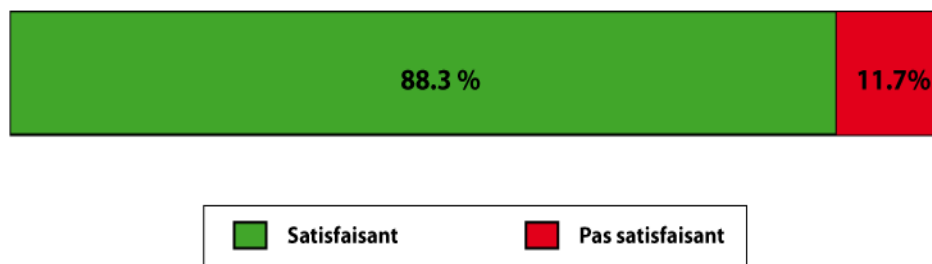


Réponse	% (2015)
OUI	72 %
NON	28 %

- Seulement **la moitié (51%)** des usagers sondés ont pris des renseignements par Internet via le site de la préfecture avant de se déplacer en préfecture.
- Ce chiffre est en net recul par rapport à 2015 où 72% des usagers déclaraient avoir d'abord consulté le site Internet avant de se déplacer.

• **Sans conteste, Internet est le canal favorisé par les usagers (51%) en comparaison avec le canal téléphonique vu précédemment (34%).**

Satisfaction globale du site Internet



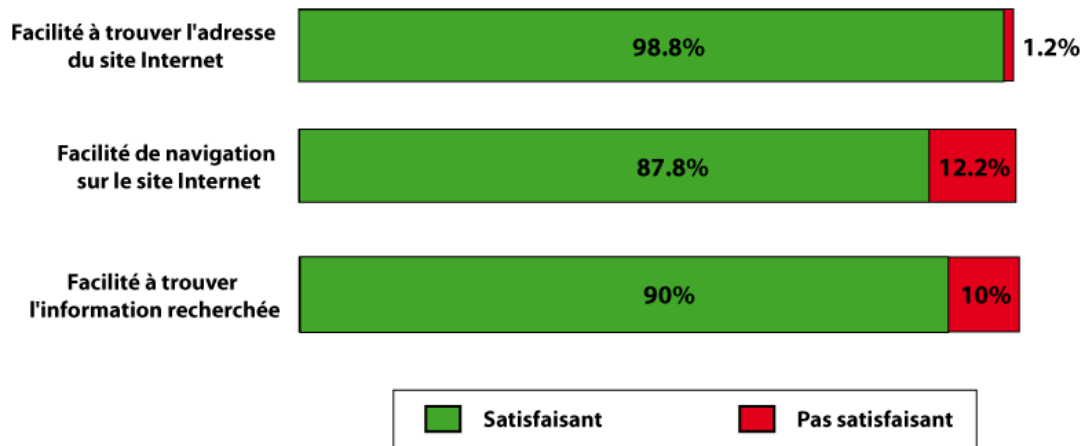
• D'une manière générale, les usagers interrogés semblent être satisfaits du site Internet puisque le taux de satisfaction atteint **88%**.

• On note une progression par rapport à 2015 (76%) pour retrouver un taux de satisfaction proche de celui de 2014 (91%).

Le travail entrepris pour la certification « Qualipref 2.0 » ainsi que les ajustements menés au cours de l'année 2016, ont sûrement été bénéfiques (meilleure visibilité des horaires d'ouverture et du module de prise de rendez-vous).

Navigation sur le site Internet

www.moselle.gouv.fr



• **90%** des usagers ont trouvé les informations qu'ils cherchaient sur le site Internet.

Le seul bémol concerne la facilité de navigation sur le site. Certes le taux de satisfaction augmente par rapport à l'année dernière, cependant **12 %** des usagers trouvent le site peu intuitif et éprouvent des difficultés à naviguer sur le site Internet.

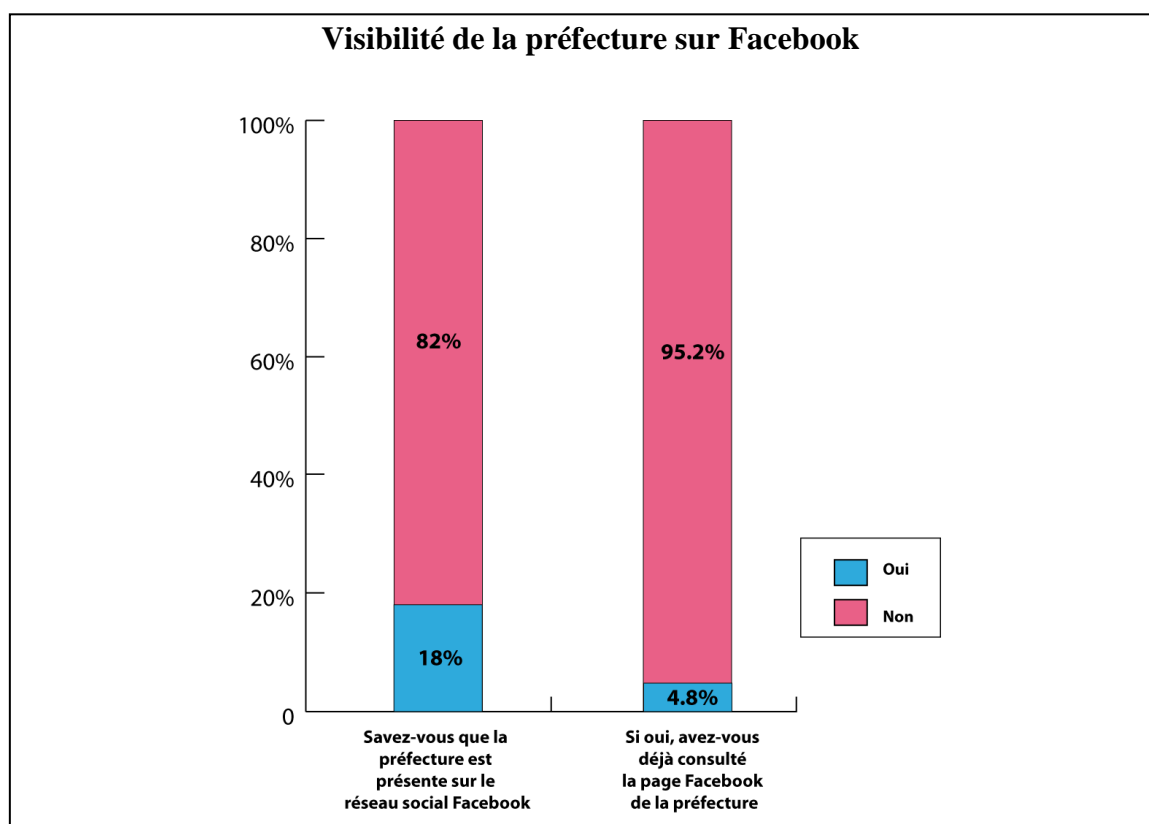
Evolution 2015-2016 :

	2015	2016	Progression 2015-2016
Facilité à trouver l'adresse Internet	93.8%	98.8%	😊
Facilité de navigation sur le site Internet	67.4%	87.8%	😊
Facilité à trouver l'information recherchée	63%	90%	😊
Satisfaction global du Site Internet	76%	88.3%	😊

Suggestions et commentaires des usagers :

- Liste des pièces « carte grise » difficile à trouver.
- Améliorer la lisibilité de l'information sur le site Internet.
- Site confus, trop chargé, on s'y perd !
- Améliorer le moteur de recherche sur le site.
- Améliorer l'affichage en mode Smartphone.
- On ne peut pas faire de déclaration de perte en ligne pour un permis de conduire.

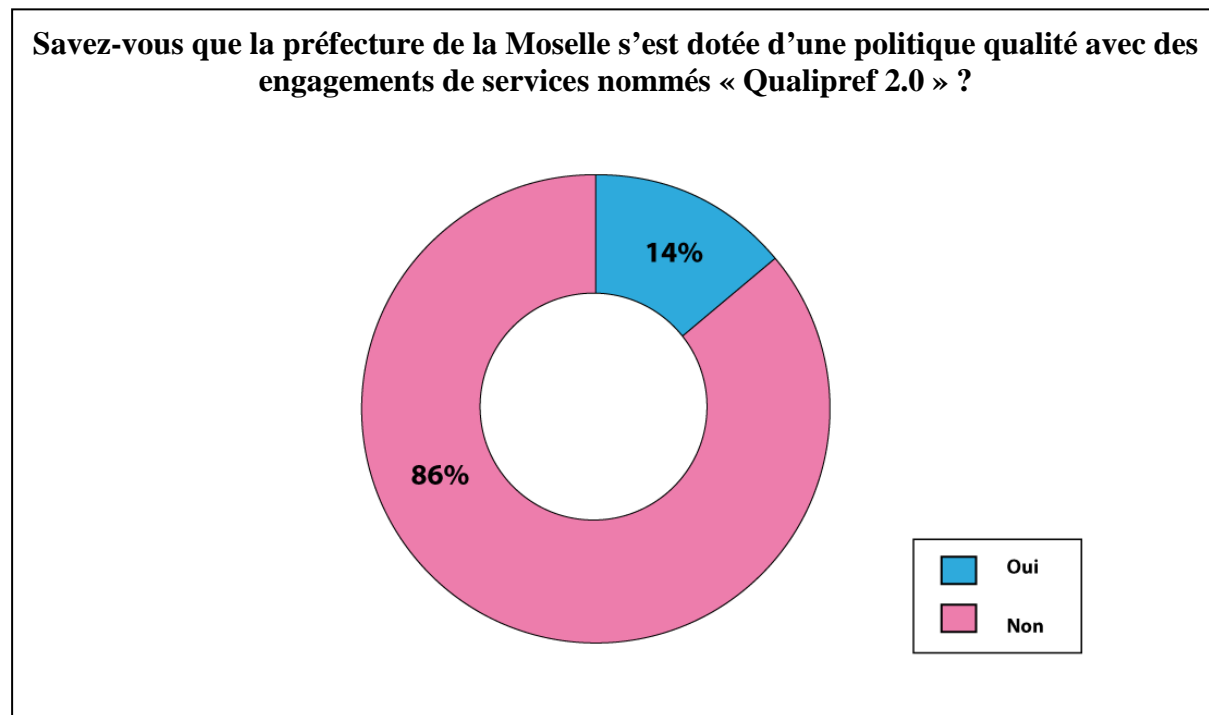
C) La préfecture sur Facebook



- La préfecture de la Moselle souffre d'un manque de notoriété sur Facebook vis à vis des usagers. (Cela constitue un problème inhérent à l'ensemble des préfectures).

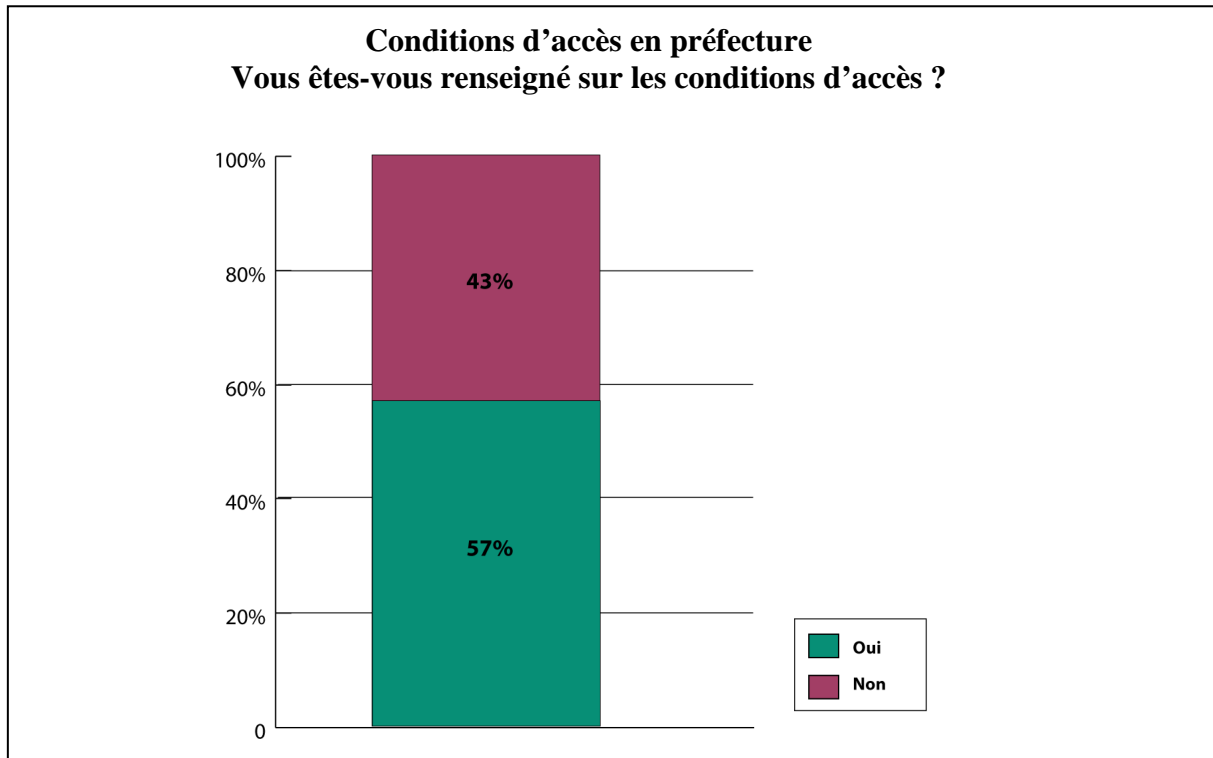
- En effet, près de **82%** des usagers ne savent pas que la préfecture est présente sur Facebook. De plus, parmi les 18% des usagers au courant, seulement 4,8% ont consulté la page Facebook de la préfecture.

E) Notoriété de la politique qualité de la préfecture auprès des usagers



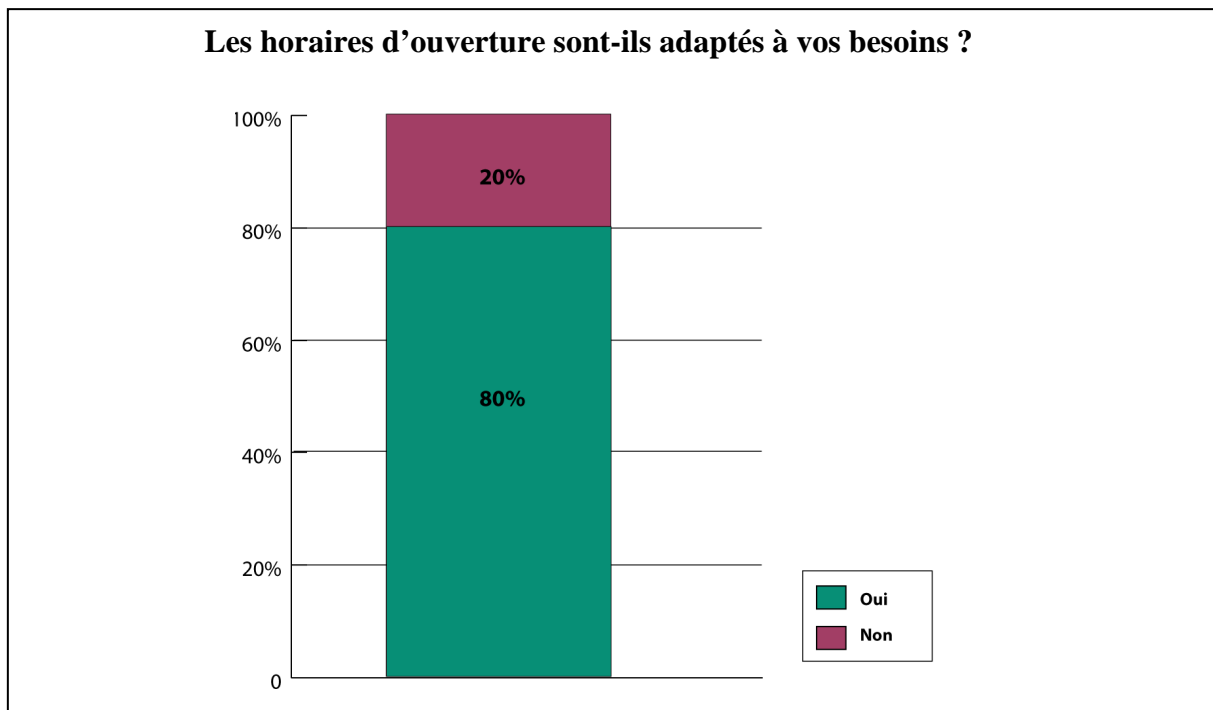
- La politique qualité de la préfecture souffre également d'un déficit de notoriété. En effet, **86%** des usagers ne savent pas que la préfecture de la Moselle s'est dotée d'une politique certifiée au travers du label « Qualipref 2.0 »

III) Satisfaction concernant l'information sur les conditions d'accès à la préfecture



• **Plus d'un usager sur deux** anticipe sa venue en préfecture en se renseignant préalablement sur les conditions d'accès en préfecture.

Cependant, ce résultat est en forte baisse par rapport à 2014 et 2015. (2015 = 78%)

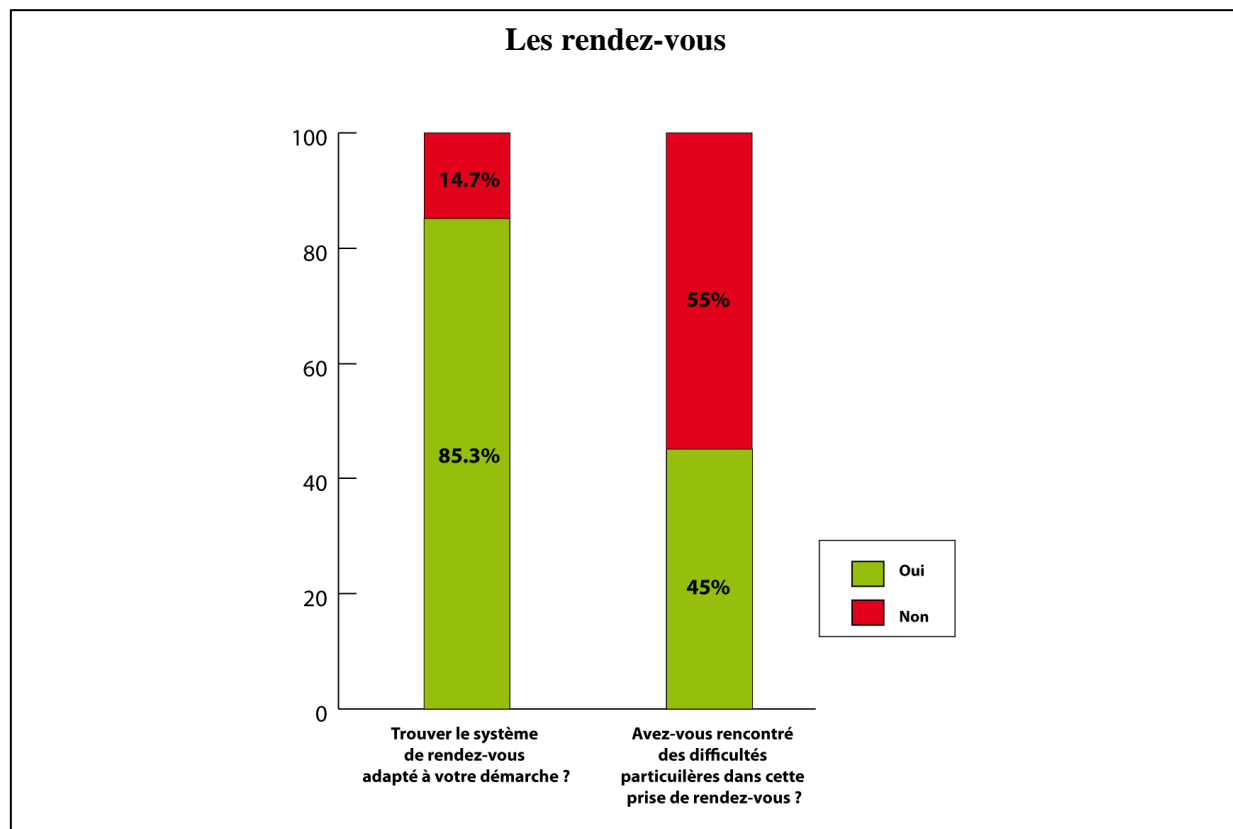


Le taux de satisfaction concernant les horaires d'ouverture est en **forte hausse** par rapport à 2015 (64%), pour atteindre **80%**. Cela est lié en partie à davantage de jours d'ouverture des guichets notamment pour les guichets SIV avec le passage en tout rendez-vous à partir du 1^{er} juin 2016 (ouverture tous les jours du lundi au vendredi).

Suggestions et commentaires des usagers:

- Elargir les plages horaires d'ouverture de la préfecture principalement en fin de journée (jusque 17h).
- Horaires d'ouverture non adaptés aux horaires de travail des usagers.
- Ouverture le samedi matin.
- Ajout de personnel et des polyglottes aux guichets.
- Augmenter le nombre de rendez-vous.

Prise de Rendez-vous pour les démarches (séjour, SIV) :



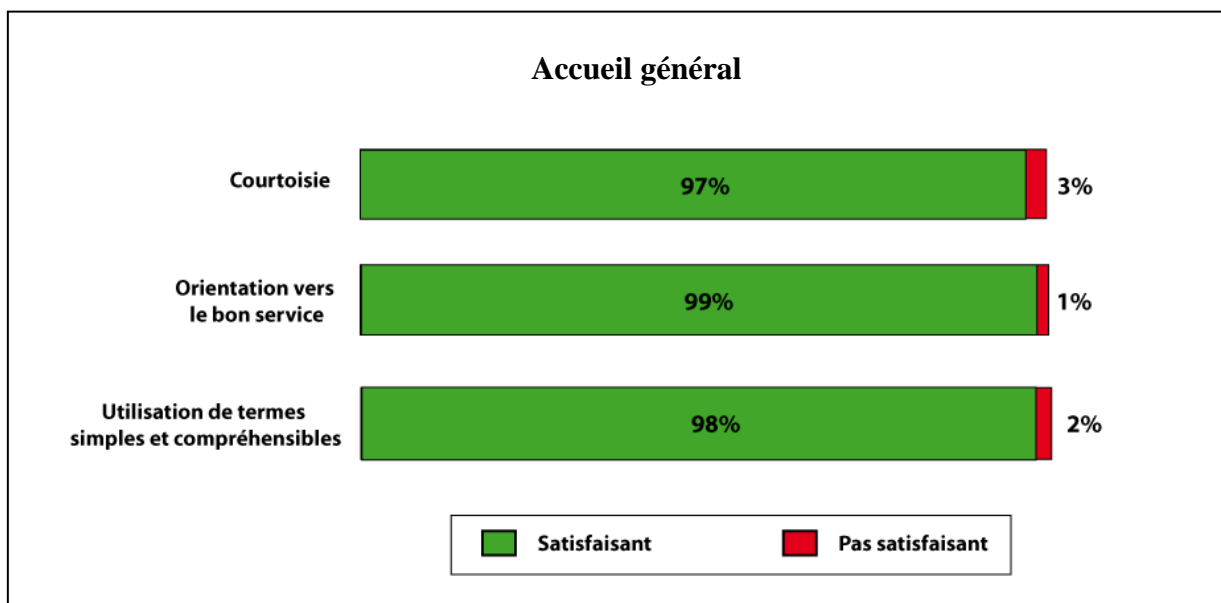
- **85%** des usagers devant prendre rendez-vous pour effectuer leurs démarches administratives estiment que ce système est bien adapté à leur besoins. Cette prise de rendez-vous ne pose pas de problème particulier pour plus d'un usager sur deux.
- A noter également que **57%** des usagers prennent eux-mêmes leur rendez-vous sur Internet plutôt que de le prendre aux guichets de l'accueil général de la préfecture.

Suggestions et commentaires des usagers :

- Trop d'attente pour avoir un rendez-vous.
- Pas de rendez-vous pour les cas d'urgence.
- Les créneaux horaires ne sont pas adaptés aux étudiants (étrangers).

IV) Satisfaction sur la qualité de l'accueil dans les services de la préfecture

A) Appréciation de l'accueil général



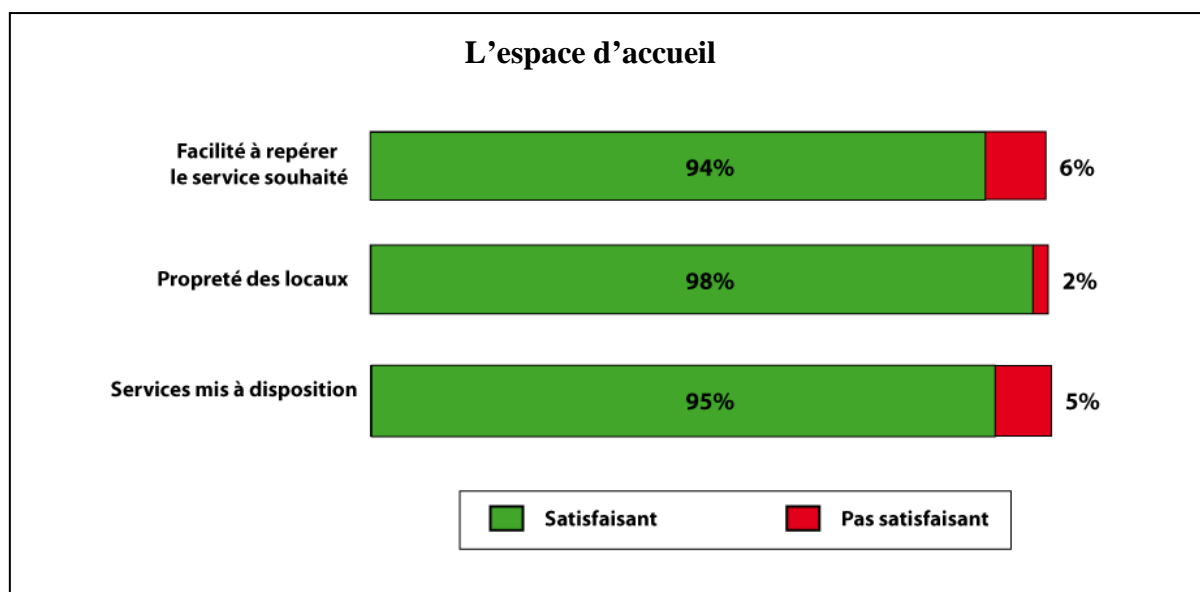
• On peut noter **une satisfaction globale** au niveau de l'accueil général que ce soit en terme de courtoisie, d'orientation et de communication.

• La qualité de l'accueil général se confirme et se maintient au fur et à mesure des années. Cette satisfaction est à mettre en lien sans doute également avec la présence dans le hall d'accueil d'une volontaire en service civique qui renseigne directement ou invite l'utilisateur à se rendre auprès de l'accueil général.

Evolution 2015-2016 :

	2015	2016	Progression 2015-2016
Courtoisie	97%	97%	😊
Orientation vers le bon service	100%	99%	😊
Utilisation de termes simples et compréhensibles	98%	98%	😊

B) L'espace d'accueil



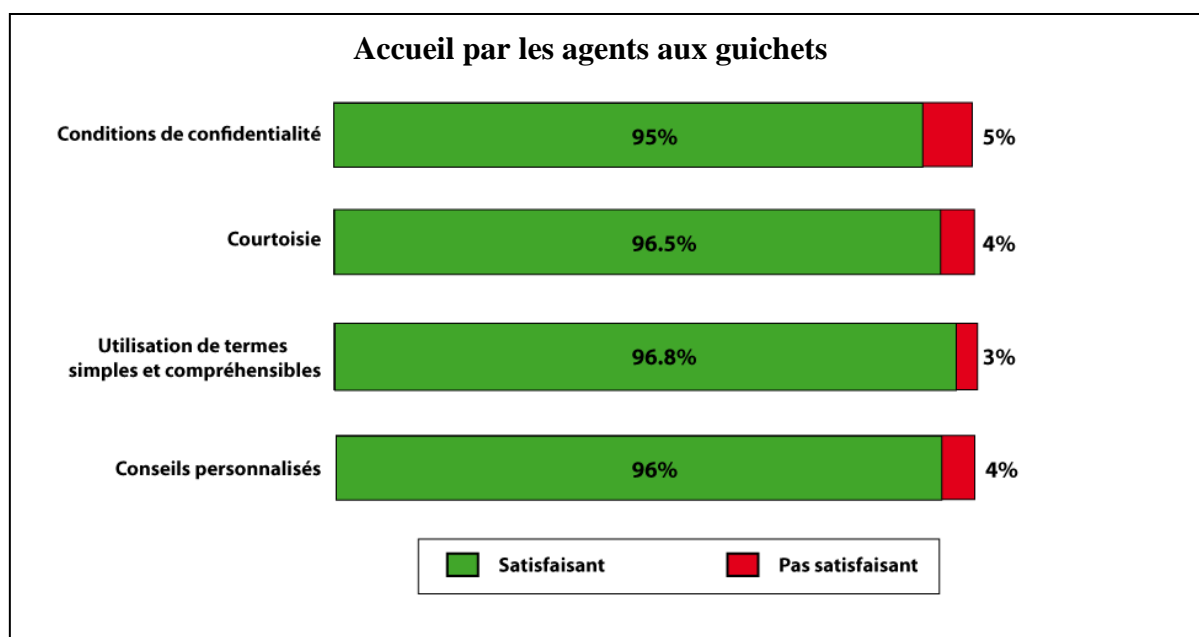
- Les usagers sont très largement satisfaits de l'espace d'accueil (locaux et signalétiques) Globalement, cette satisfaction se confirme chaque année. On note cependant une légère baisse de la satisfaction concernant la facilité à repérer le service souhaité (94% en 2016 contre 100% en 2015).

- La satisfaction concernant les équipements mis à disposition a très nettement augmenté pour atteindre un taux de **95%** contre 67% en 2015. Cela est le résultat d'une attention particulière portée au suivi et à l'amélioration des équipements (photocopieurs, fontaine à eau,...)

Evolution 2015-2016 :

	2015	2016	Progression 2015-2016
Facilité à repérer le service souhaité	100%	94%	☹️
Propreté des locaux	100%	98%	😐
Services mis à disposition	67%	95%	😊

C) Accueil par les agents



- Les usagers sont majoritairement satisfaits de l'accueil assuré par les agents de la préfecture au niveau des guichets « métier ». En effet, **96%** d'entre eux ont apprécié la courtoisie, les conseils personnalisés effectués dans des termes simples et compréhensibles.
- Ces résultats peuvent sans doute s'expliquer par un important travail de sensibilisation des agents aux exigences du label « Qualipref 2.0 » et également par le biais de formations obligatoires.

Evolution 2015-2016 :

	2015	2016	Progression 2015-2016
Conditions de confidentialité	93.8%	95%	
Courtoisie	87%	96.5%	
Utilisation de termes simples et compréhensibles	93%	96.8%	
Conseils personnalisés	NC	96%	/

D) Temps d'attente

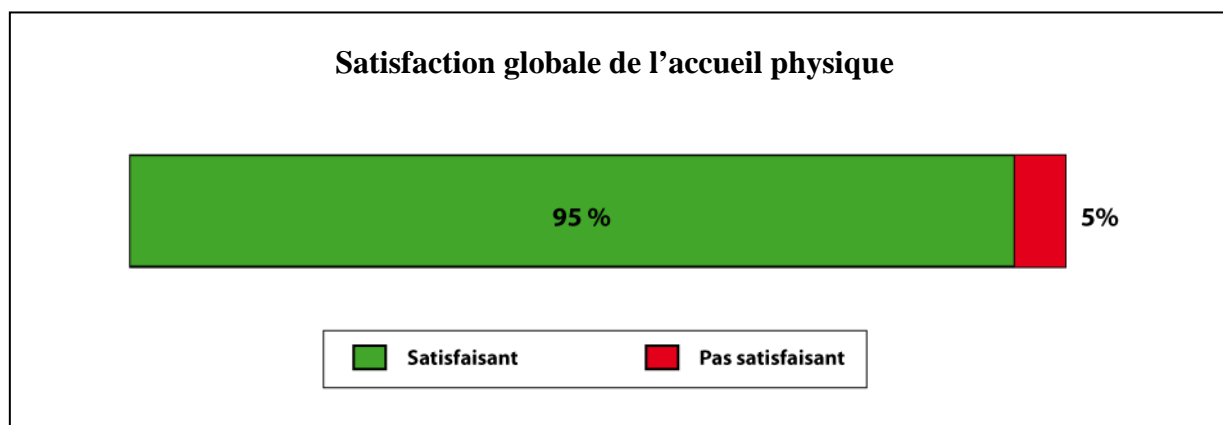
	Moins de 15 min.	Entre 15 et 30min.	Entre 30min.et 1H	Plus d'1H
Combien de temps estimez-vous votre temps d'attente en préfecture	47%	35%	12%	6%

- Le temps d'attente pour effectuer ses démarches en préfecture s'avère raisonnable, **82%** des usagers interrogés disent avoir attendu **moins de 30min.** et parmi eux **plus de la moitié moins de 15min.**

Le passage aux rendez-vous pour les cartes grises y est pour beaucoup et a amélioré grandement le temps d'attente.

Le temps d'attente pour les démarches liées aux titres étrangers reste encore élevé.

E) Satisfaction générale de l'accueil physique



- **95%** des usagers indiquent être globalement satisfaits de l'accueil à la préfecture. Ce taux de satisfaction est en constante amélioration par rapport aux années précédentes :

2014 : 88%

2015 : 91%

2016 : 95%

- A noter que pour **94%** des usagers sondés, leur démarche en préfecture a abouti. Pour le reste principalement, le dossier n'était pas complet.

Conclusion :

La préfecture de la Moselle est attentive à la qualité de l'accueil réservé à l'ensemble de ses usagers. Les résultats obtenus au travers de cette enquête sont très satisfaisants.

On note une augmentation de la satisfaction des usagers par rapport en 2015. Cela conforte les actions entreprises depuis la certification « Qualipref 2.0 » en décembre 2015 avec l'objectif de maintenir un niveau de service et d'accueil de bonne qualité.

Dans la perspective de l'audit de suivi du label qui aura lieu en juin 2017, il va s'agir de maintenir ce niveau de performance en tenant compte des évolutions liées au Plan Préfectures Nouvelle Génération (PPNG).