

## Résultats de l'enquête de satisfaction du public 2022

*D'après l'enquête, les agents assurant l'accueil physique et téléphonique sont jugés courtois, disponibles et à l'écoute. Les informations sur les conditions d'accès à la préfecture sont aisément trouvées.*

*La confidentialité de l'accueil physique et les services proposés peuvent être améliorés. Deux tiers des usagers sont contents des horaires d'ouverture.*

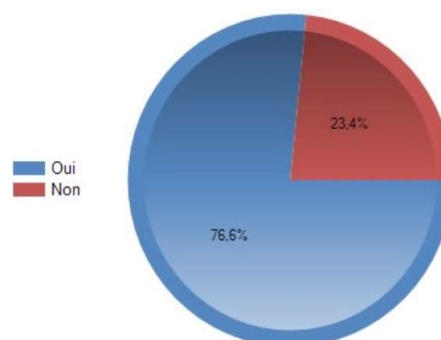
Le total des questionnaires renseignés s'élève à 64.

### Prise de renseignements préalable :

1. Avant de vous déplacer, vous êtes-vous renseigné sur les démarches à effectuer à la préfecture ?

Oui	49	76,60 %
Non	15	23,40 %
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

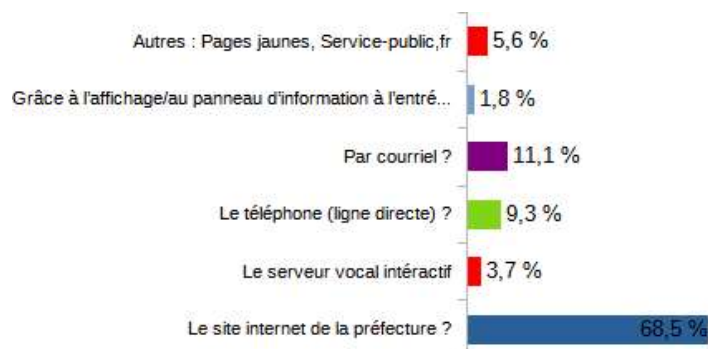
Taux de réponse : 100 %



1b. Si Oui, par quel moyen ?

1 le site internet de la préfecture ?	37	68,5%
2 le serveur vocal interactif (répondeur) ?	2	3,7%
3 le téléphone ?	5	9,3%
4 par courriel ?	6	11,1%
5 grâce à l'affichage / tableau d'information à l'entrée de la préfecture ?	1	1,8%
6 autres : Pages jaunes, service-public.fr ?	3	5,6%
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100 %</b>

Taux de réponse : 84,4 %

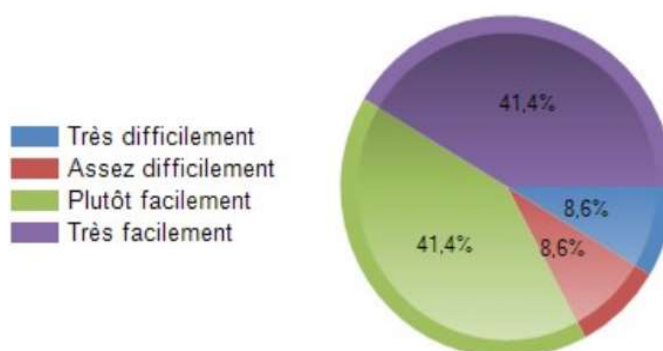


Une très large majorité des usagers (76,6%, soit plus des 3/4) se renseigne avant de venir à la préfecture, de préférence via le site internet. Certains usagers ont coché plusieurs réponses.

### Accès aux informations :

2. Avez-vous trouvé les informations sur les conditions d'accès à la préfecture :

1 Très facilement ?	24	41,4%
2 Plutôt facilement ?	24	41,4%
3 Assez difficilement ?	5	8,6%
4 Très difficilement ?	5	8,6%
<i>Total</i>	58	100%



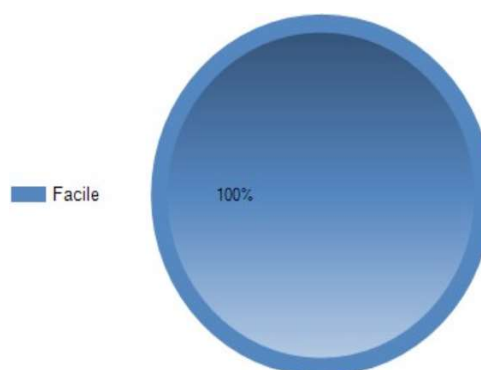
Taux de réponse : 90,6 %

Une très large majorité d'usagers (83%) n'a pas rencontré de difficultés, puisqu'ils déclarent avoir trouvé les informations sur les conditions d'accès à la préfecture plutôt facilement (41,4 %) ou très facilement (41,4 %).

### Le serveur vocal interactif :

3. Si vous avez cherché des informations sur le serveur vocal interactif, vous avez trouvé la recherche :

Facile	1	100,00 %
Assez facile	0	0,00 %
Un peu compliquée	0	0,00 %
Difficile	0	0,00 %
<i>Total</i>	1	100 %



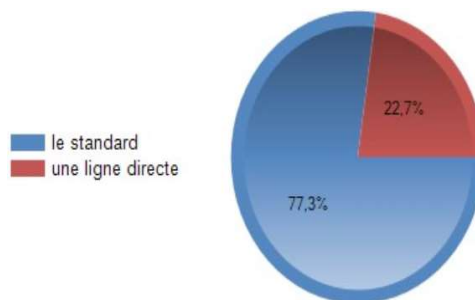
Taux de réponse : 1,6 %

Le serveur vocal interactif n'est pas un service très utilisé par les usagers.

## Accueil et information par téléphone :

4. Si vous nous avez téléphoné, vous avez été en contact avec :

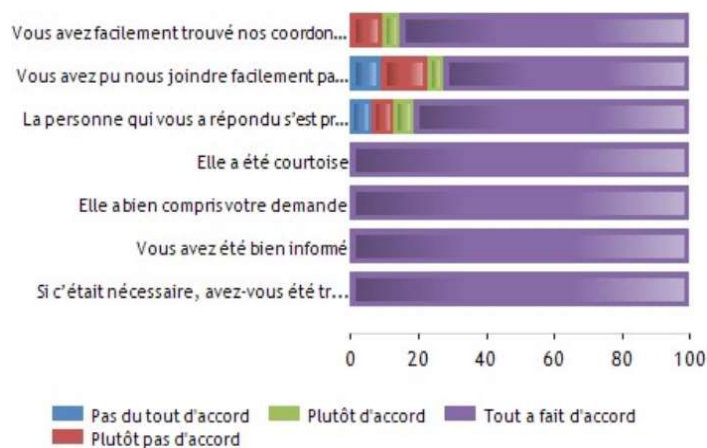
le standard	17	77,3%
une ligne directe	5	22,7%
Total	22	100%



Taux de réponse : 34,4%

4b Si vous nous avez téléphoné :

	Tout à fait d'accord		Plutôt d'accord		Plutôt pas d'accord		Pas du tout d'accord	
	Count	%	Count	%	Count	%	Count	%
Vous avez facilement trouvé nos coordonnées	18	85,7%	1	4,8%	2	9,5%	0	0,0%
Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone	16	72,7%	1	4,5%	3	13,6%	2	9,1%
La personne qui vous a répondu s'est présentée	13	81,2%	1	6,2%	1	6,20 %	1	6,2%
Elle a été courtoise	21	100,0%	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
Elle a bien compris votre demande	21	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
Vous avez été bien informé	21	100,0%	0	0%	0	0,0%	0	0,0%
Si c'était nécessaire, avez-vous été transféré vers le bon interlocuteur ?	3	100,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>90,4%</b>	<b>3</b>	<b>2,4%</b>	<b>6</b>	<b>4,8%</b>	<b>3</b>	<b>2,4%</b>



- Vous avez facilement trouvé nos coordonnées

92,3% des usagers ont trouvé facilement les coordonnées de la préfecture.

- Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone

22,7% des usagers déclarent avoir éprouvé des difficultés à joindre la préfecture ; la brièveté du questionnaire ne permet pas d'identifier les difficultés rencontrées.

- La personne qui vous a répondu s'est présentée

Réponse positive à 87,4%

- Elle a été courtoise

100% des usagers jugent le standardiste « courtois »

- Elle a bien compris votre demande

Très bonne capacité d'écoute des standardistes : 100% de réponses positives

- Vous avez été bien informé

Les usagers s'estiment bien informés à 100%

- Si c'était nécessaire, avez-vous été transféré vers le bon interlocuteur ?

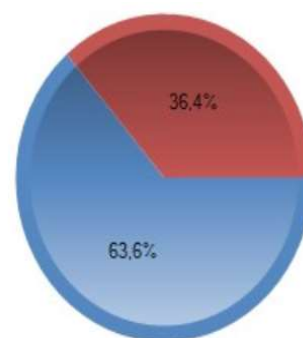
Réponse positive à 100 %

Le principal problème est la difficulté à joindre le standard.

5. Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information par téléphone sont :

Très satisfaisants	14	63,6%
Satisfaisants	8	36,4%
Peu satisfaisants	0	0,0%
Pas du tout satisfaisants	0	0,0%
<i>Total</i>	22	100%

■ Très satisfaisants  
■ Satisfaisants



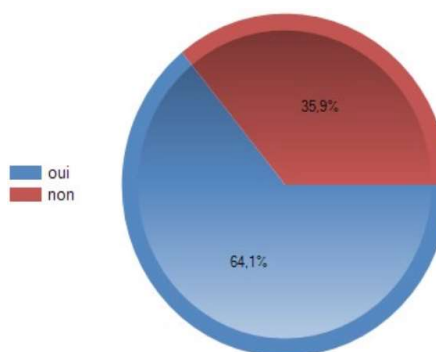
Taux de réponse : 34,4%

Les usagers sont très unanimement satisfaits de l'accueil et des informations communiquées par téléphone.

## Horaires d'ouverture au public :

6. Les horaires d'ouverture de la Préfecture (8 heures 30 – 11 heures 30 du lundi au vendredi) sont-ils adaptés à vos besoins ?

Oui	41	64,1%
Non	23	35,9%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>



Taux de réponse : 100%

2/3 des usagers considèrent que les horaires d'ouverture leur conviennent.

À titre de comparaison, dans l'enquête de satisfaction de 2012, alors que la préfecture était ouverte le matin et l'après-midi, la répartition des réponses était de 50 % de réponses positives et de 50 % de réponses négatives.

## Qualité de l'accueil

7. La qualité de l'accueil à la Préfecture :

	Tout à fait d'accord		Plutôt d'accord		Plutôt pas d'accord		Pas du tout d'accord	
En entrant dans nos locaux, vous avez facilement repéré l'accueil ou le service que vous veniez voir	59	92,2%	3	4,7%	2	3,1%	0	0,0%
Les espaces d'accueil et d'attente sont propres, rangés et bien éclairés	54	85,7%	8	12,7%	1	1,6%	0	0,0%
Vous êtes satisfaits des services mis à votre disposition : distributeur de boissons, toilettes	48	84,2%	9	15,8%	0	0,0%	0	0,0%
Le temps d'attente vous a semblé normal	38	59,4%	20	31,2%	4	6,2%	2	3,1%
La personne qui vous a reçu a été courtoise et polie	58	90,6%	5	7,8%	1	1,6%	0	0,0%

Elle a été disponible et à votre écoute	55	85,9%	7	10,9%	2	3,1%	0	0,0%
Elle vous a parlé dans un langage compréhensible	59	92,2%	3	4,7%	1	1,6%	1	1,6%
Elle a bien traité votre demande, ou vous a orienté vers le bon interlocuteur	55	85,9%	5	7,8%	3	4,7%	1	1,6%
Vous avez été reçu dans de bonnes conditions de confidentialité	52	81,2%	8	12,5%	4	6,2%	0	0,0%
<b>Total</b>	<b>478</b>	<b>84,2%</b>	<b>68</b>	<b>12,0%</b>	<b>18</b>	<b>3,2%</b>	<b>4</b>	<b>0,7%</b>



- En entrant dans nos locaux, vous avez facilement repéré l'accueil ou le service que vous veniez voir

L'accueil est identifié sans difficulté par l'ensemble des usagers.

- Les espaces d'accueil et d'attente sont propres, rangés et bien éclairés

Les visiteurs sont satisfaits des espaces d'accueil.

- Vous êtes satisfaits des services mis à votre disposition : distributeur de boissons, toilettes

Les services proposés sont satisfaisants pour l'ensemble des usagers.

• Le temps d'attente est globalement considéré comme satisfaisant cependant seuls 60 % des usagers sont « tout à fait d'accord »

- La personne qui vous a reçu a été courtoise et polie

98,4% des usagers confirment la courtoisie et la politesse de leur interlocuteur.

- Elle a été disponible et à votre écoute

Réponses positives à 96,8 %.

- Elle vous a parlé dans un langage compréhensible

96,9 % estiment que leur interlocuteur avait un langage compréhensible.

- Elle a bien traité votre demande, ou vous a orienté vers le bon interlocuteur

93,7% des usagers considèrent que leur demande a été bien traitée.

- Vous avez été reçu dans de bonnes conditions de confidentialité

93,7 % des usagers considèrent que avoir été reçus dans de bonnes conditions de confidentialité.

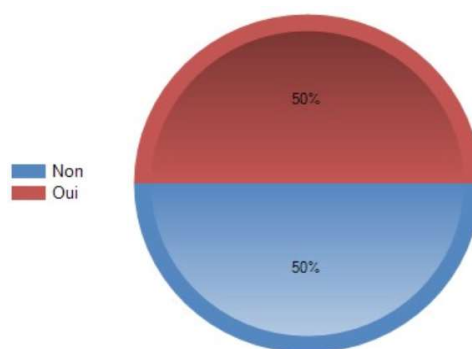
D'après les réponses, des progrès doivent être faits dans deux domaines :

- services offerts au public ;
- confidentialité.

## Accueil des PMR

8. Si vous êtes une personne à mobilité réduite, trouvez-vous les conditions d'accueil satisfaisantes ?

Oui	1	50%
Non	1	50%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>100%</b>



Taux de réponse : 18,2%

Le nombre de réponses est faible (2) et n'est donc pas forcément représentatif ; 50 % des personnes interrogées déclarent les conditions d'accueil des PMR satisfaisantes, contre 50 % qui sont d'un avis contraire.

## Observations et suggestions des usagers

A/ Observations sur l'accueil à proprement parler :

« Le parking est toujours plein. Il faudrait des horaires plus larges »

« Horaires d'ouverture l'après midi »

« Avoir plus d'accueil physique, 1 ou 2 fois dans la semaine. Pouvoir avoir le bureau des étrangers par téléphone. »

« Ouverture au public toute la journée »

« Ouverture le samedi matin, mettre un créneau supplémentaire pour les commissions médicales (permis) »

« Stationnement compliqué »

« Très bon accueil » ( huissier)

« Avoir des espaces d'accueil plus confidentiels et des réponses plus rapides »  
« Il faudrait avoir un accueil physique l'après midi au bureau des étrangers »  
« Changer l'adresse d'accès pour la place Thisy »(Parking)  
« Manque de places assises + conversation pas très audible »  
« Ouverture l'après midi car des difficultés à se déplacer en bus depuis Volx »

B/ Observations sur les démarches administratives :

« Les justificatifs demandés ne sont pas les mêmes entre Limoges et Digne »( Commission permis )  
« Le site n'est pas très clair. Il serait plus simple de prendre rdv par téléphone »  
« On devrait pouvoir faire les démarches en préfecture plutôt que sur internet »  
« Pas de réponse aux mails ni aux appels. Respecter l'heure de rdv » ( Bureau des étrangers)  
« Utiliser des termes moins techniques »( termes administratifs )  
« Avoir une présence humaine qui ait la main sur les problèmes plutôt que de renvoyer vers un site internet »  
« Il y a une incohérence dans les démarches en cas de perte de papiers »  
« Le site internet est compliqué et il n'y a pas de possibilité de contact humain »  
« Avoir plus d'informations sur les documents nécessaires à l'établissement d'une carte de séjour et le timbre fiscal »(Site internet)  
« Avoir accès par téléphone au bureau des étrangers »

C/ Observations neutres :

« Attention aux erreurs sur les dates de convocation » (2021 au lieu de 2022)  
« Digne est beaucoup mieux que la préfecture de Marseille »  
« Mettre à jour les convocations »( Plus de contraintes liées au COVID19)

Autant de remarques sur les démarches que sur l'accueil lui-même. Une critique des services offerts au public, jugés insuffisants.