



**PRÉFET
DE LA
DORDOGNE**

*Liberté
Égalité
Fraternité*



Enquête de satisfaction

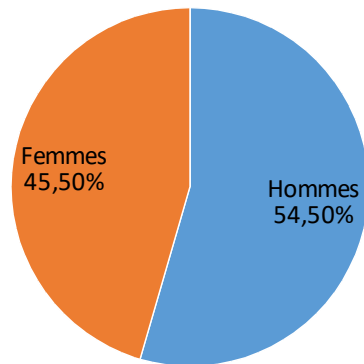
septembre - octobre 2022

(janvier - octobre 2022 lien internet)

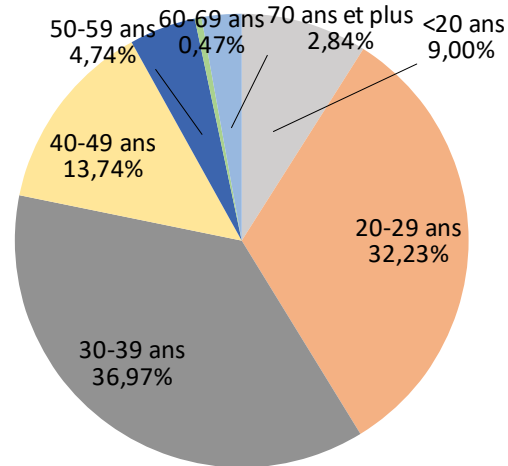
Démarche Qual.e.pref | Préfecture de la Dordogne

Les personnes interrogées

1. Répartition Femmes/Hommes

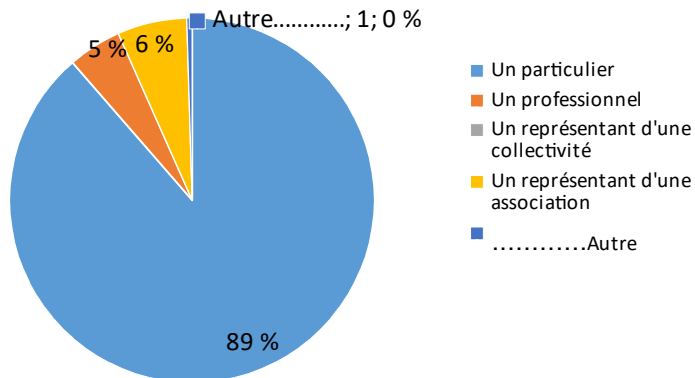


2. Quel est votre âge ?

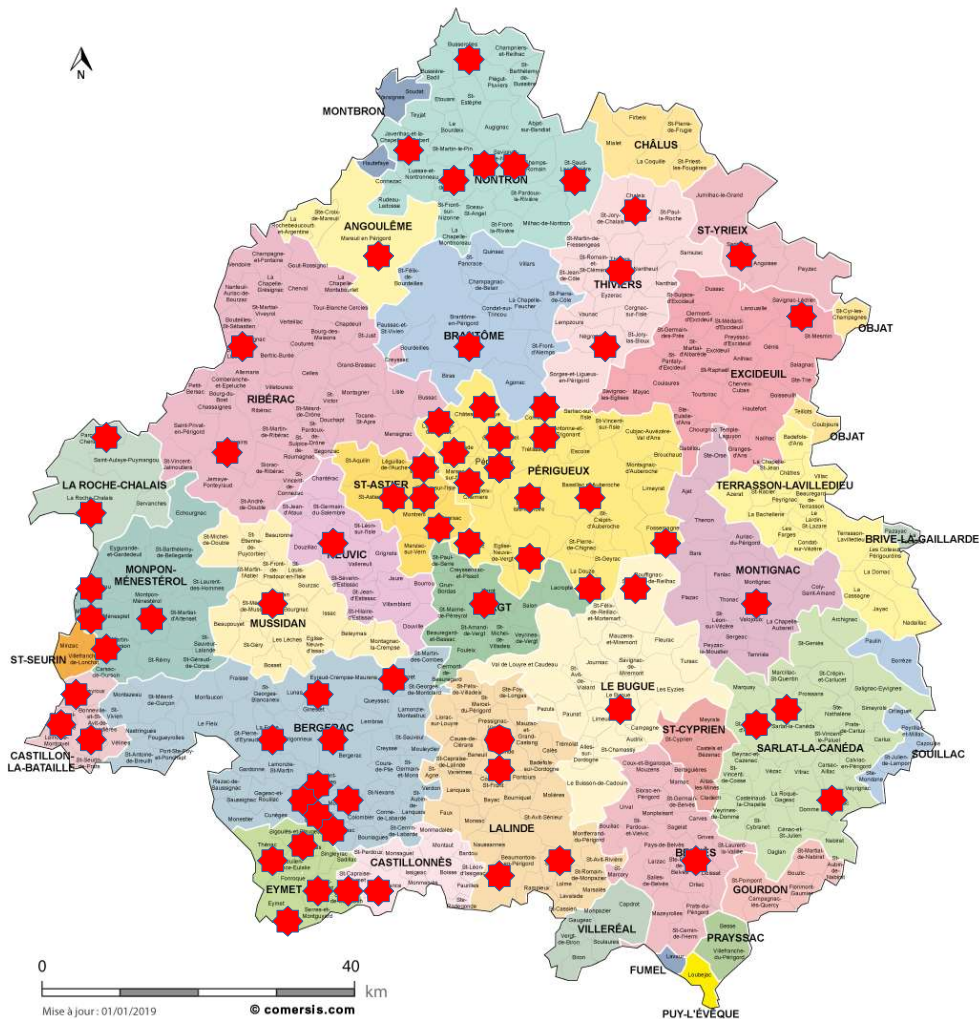


⇒ Parité & équilibre des réponses

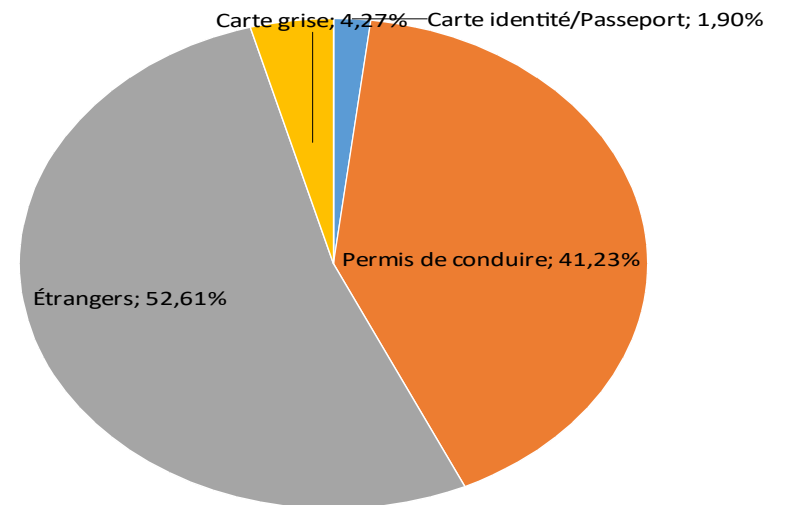
3. Votre catégorie



Les personnes interrogées



5. Pour quelles raisons êtes-vous venu ?

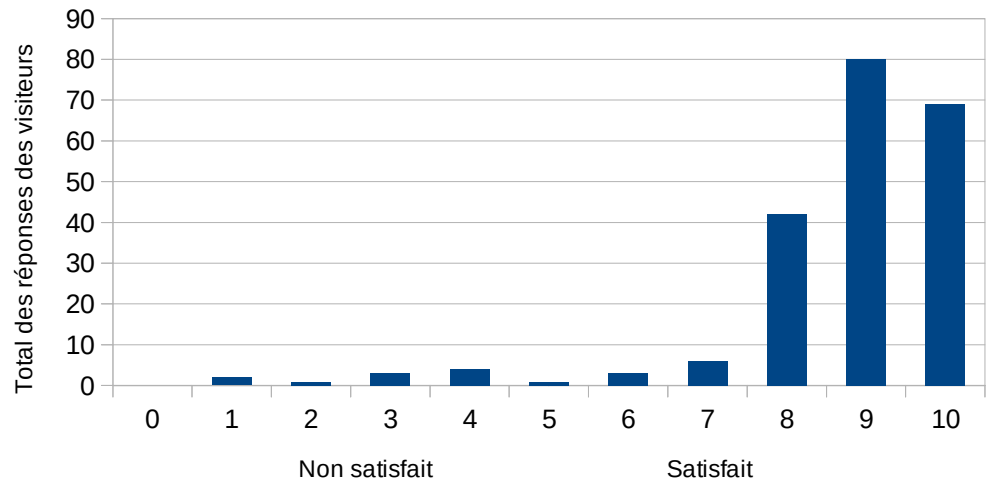


⇒ Proviennent uniquement de la Dordogne

Satisfaction des usagers

Etes-vous satisfait de l'accueil ?

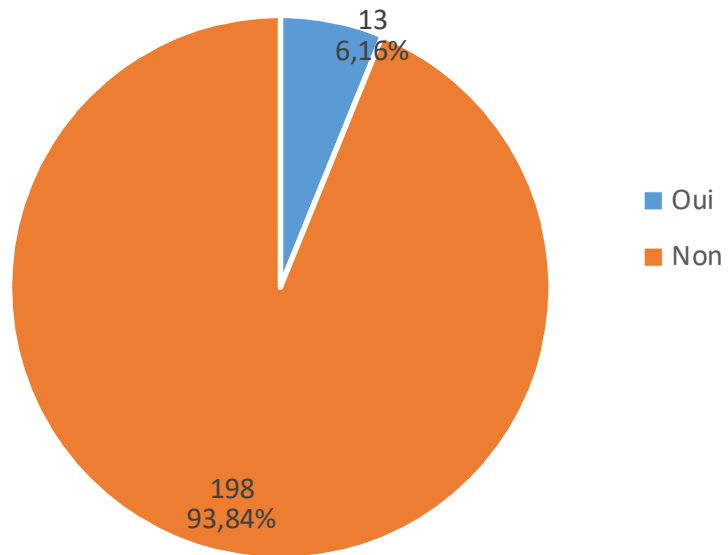
(courtoisie, disponibilité)



⇒ personnes satisfaites de l'accueil (5/10 et plus), soit un taux de satisfaction de 95,26 %

Qualité de l'accueil

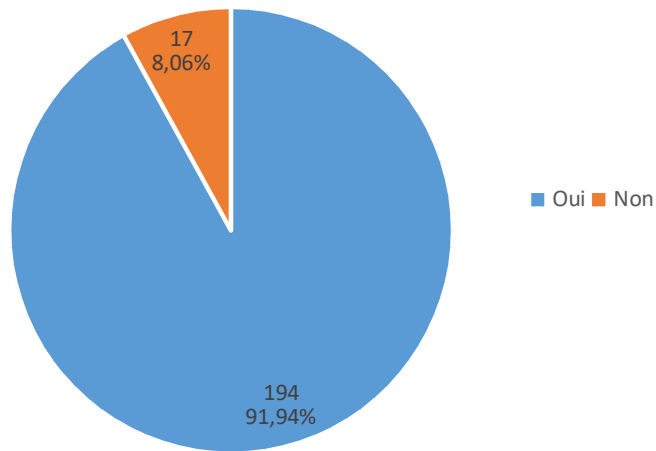
8. Avez-vous eu besoin d'être orienté vers un service ?



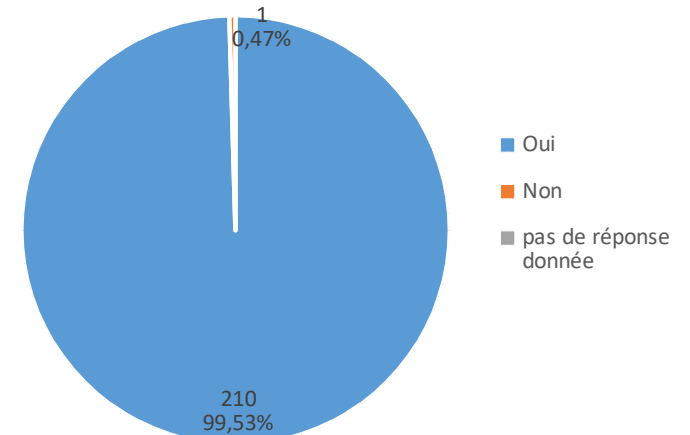
⇒ 87 % des usagers n'ont pas eu besoin d'être orienté vers un service.

Qualité prise de R/V

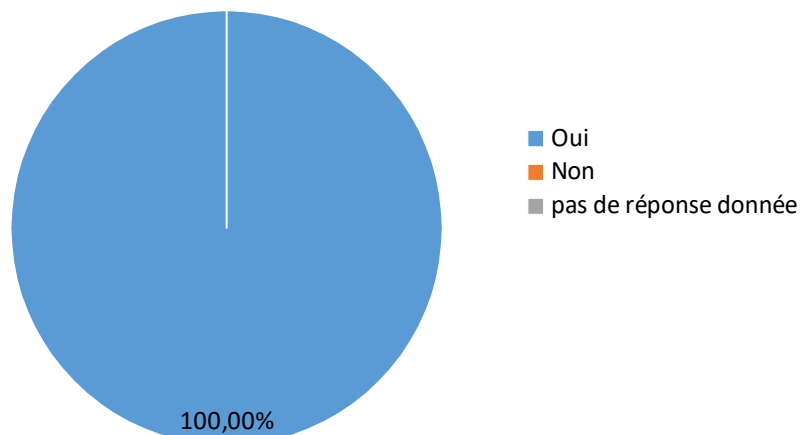
9. Connaissez-vous les modalités de prise de R/V sur internet ?



10. Est-ce que l'accueil sur rendez-vous a permis de réduire les délais d'attente?



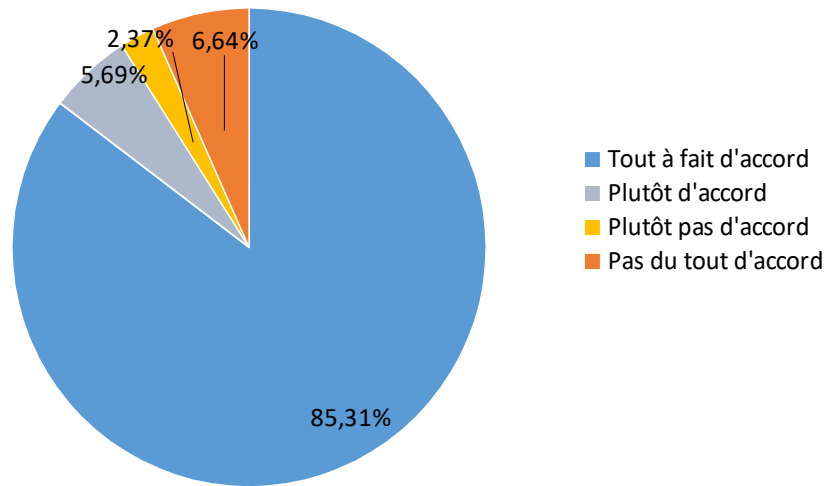
11. Les délais de R/V ont-ils été respectés ?



⇒ Usagers satisfaits des modalités de prises de R/V .

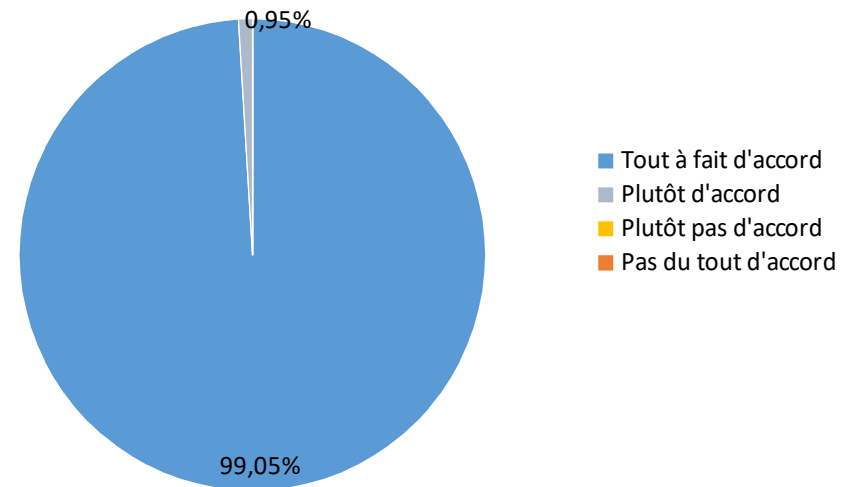
Les conditions d'accueil

13. Les horaires d'ouverture vous conviennent-ils ?



⇒ 91 % des usagers sont satisfaits des horaires d'ouverture.

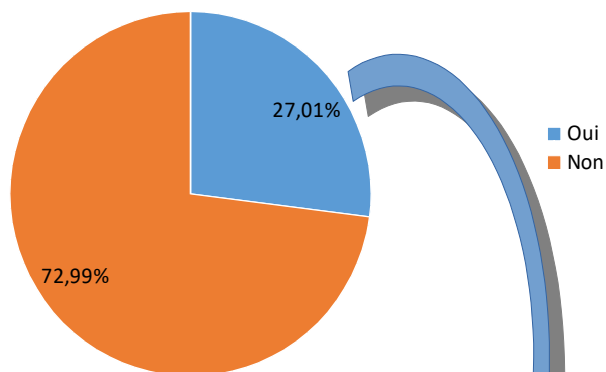
14. Les conditions de confidentialité à l'accueil sont-elles respectées ?



⇒ 99 % des usagers sont satisfaits des conditions de confidentialité.

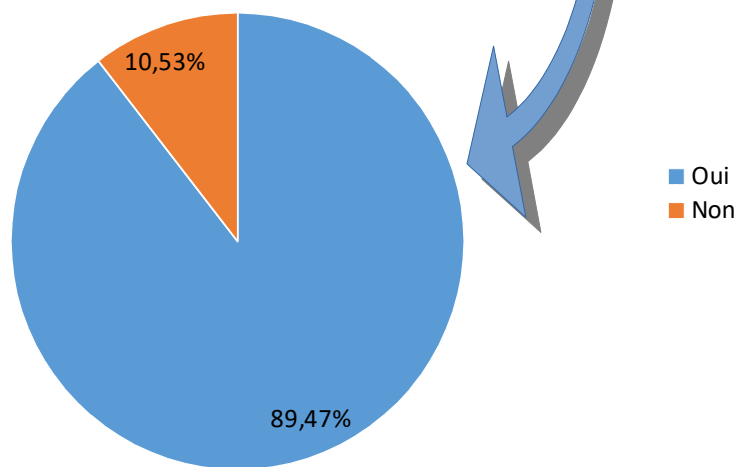
Accueil téléphonique

15. Avez-vous contacté notre établissement par téléphone pour obtenir des informations ?



⇒ 27 % des usagers interrogés ont contacté la préfecture par téléphone.

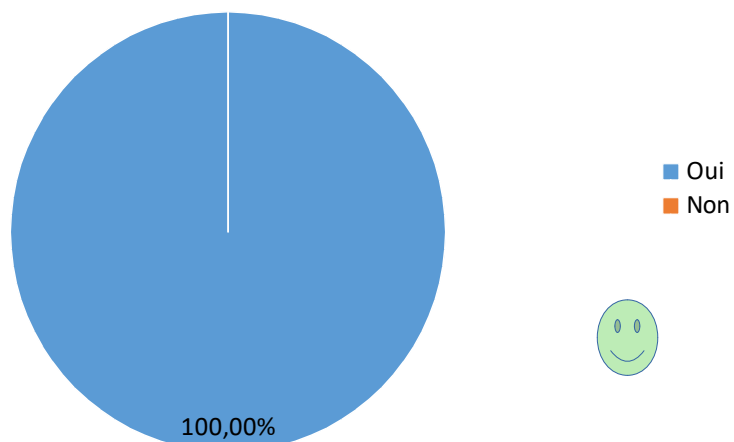
16. Le standard vous a répondu rapidement



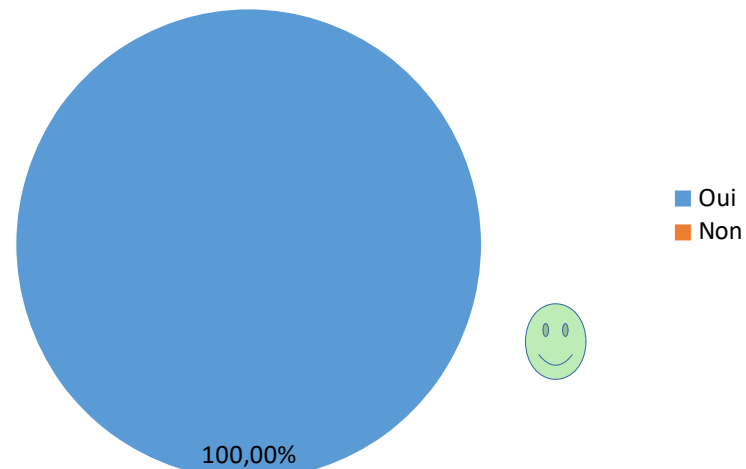
⇒ Le standard a répondu rapidement à 89,5 % des usagers (rapidité du décroché).

Accueil téléphonique

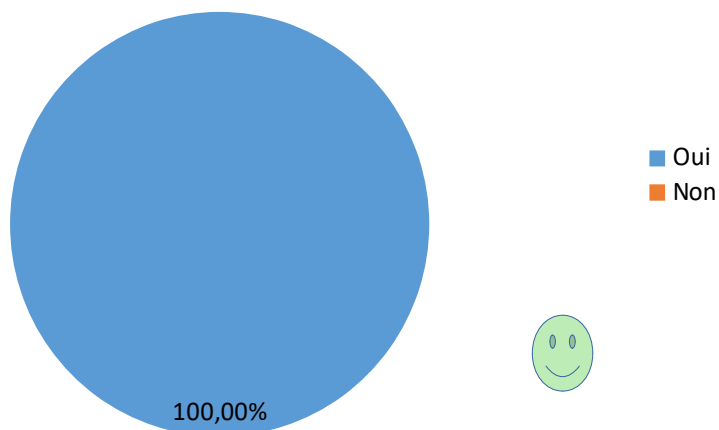
17. L'agent s'est-il présenté ?



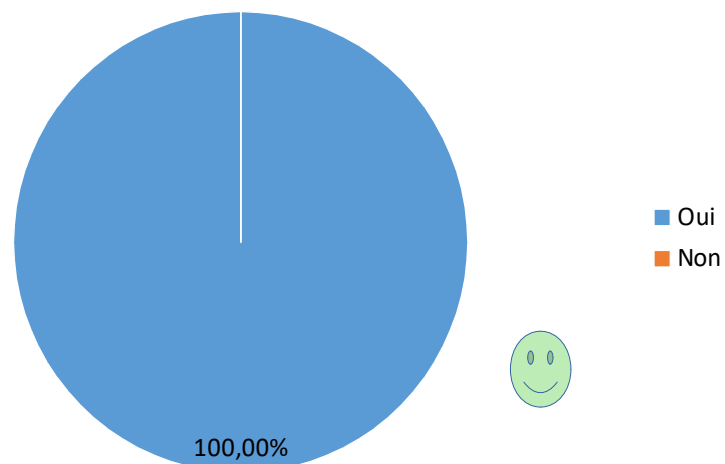
18. Vous a-t-il orienté vers le bon service ?



19. Vous a-t-il indiqué l'adresse internet à utiliser pour poser votre question ?



20. Votre interlocuteur a-t-il été courtois ?

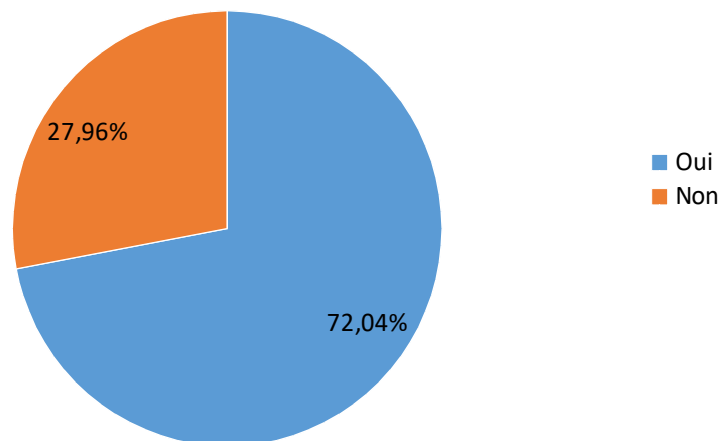


L'accueil téléphonique

⇒ Les conditions d'accueil téléphonique apparaissent très satisfaisantes pour la très grande majorité des usagers: disponibilité, orientation, informations communiquées et courtoisie.

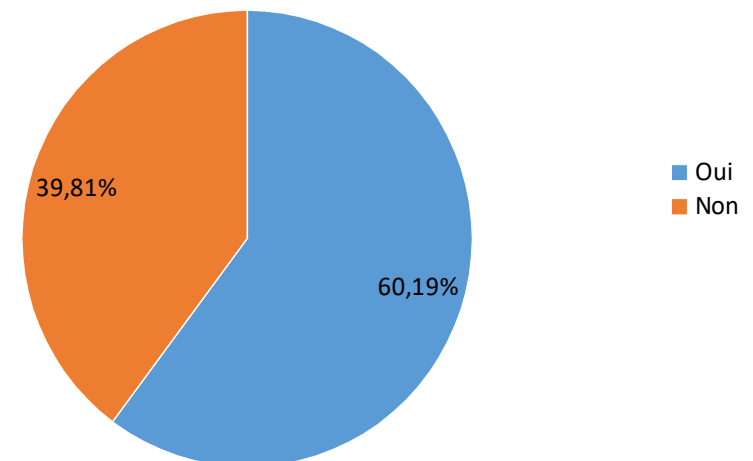
Les échanges par courriels avec les usagers

21. Savez-vous que vous pouvez poser vos questions par courriel ?



⇒ 72,04 % des usagers savent qu'on peut poser les questions par courriel.

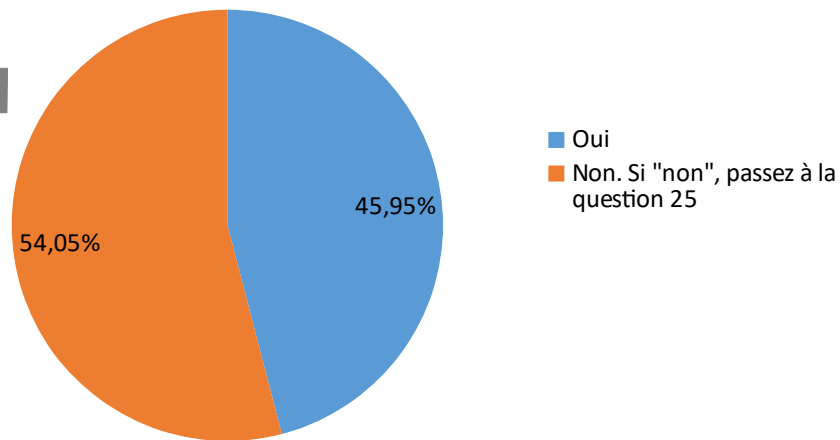
22. Savez-vous que vous pouvez formuler des suggestions ou déposer une réclamation par internet ?



⇒ 60,19 % des usagers savent que l'on peut formuler des suggestions ou déposer une réclamation par internet.

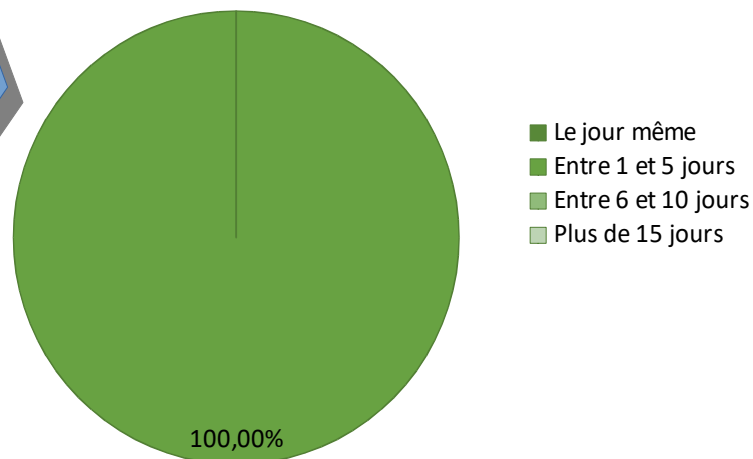
Les échanges par courriel avec les usagers

23. Avez-vous déjà formulé une suggestion ou une réclamation ?



⇒ 45,95% des usagers interrogés ont formulé une suggestion ou réclamation par voie électronique

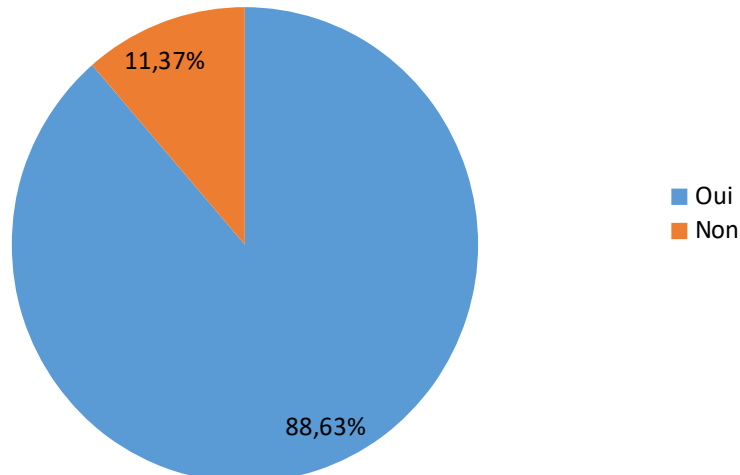
24. Si oui, en combien de jours avez-vous reçu une réponse ?



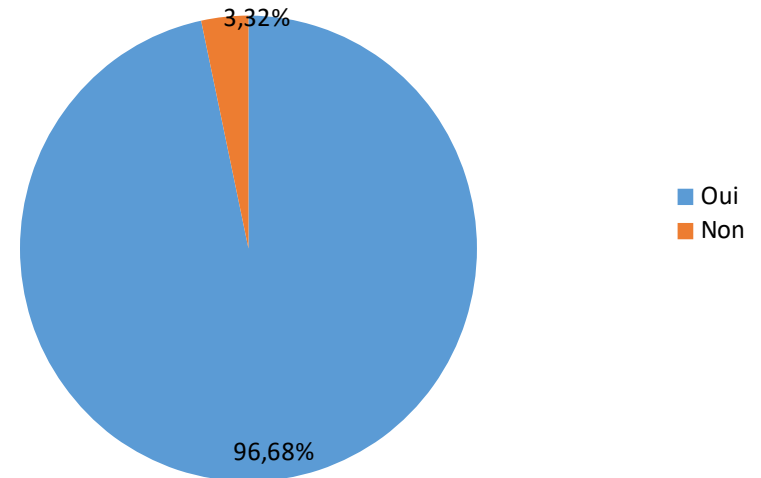
⇒ Parmi eux, 100% ont eu une réponse entre 1 et 5 jours

Qualité de l'espace d'accueil

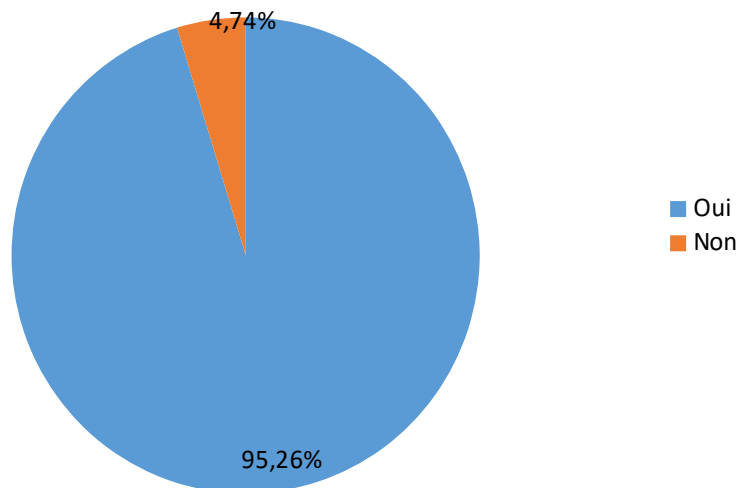
25. Le nouvel espace d'accueil est-il confortable ?



26. Les espaces sont-ils clairement délimités ?



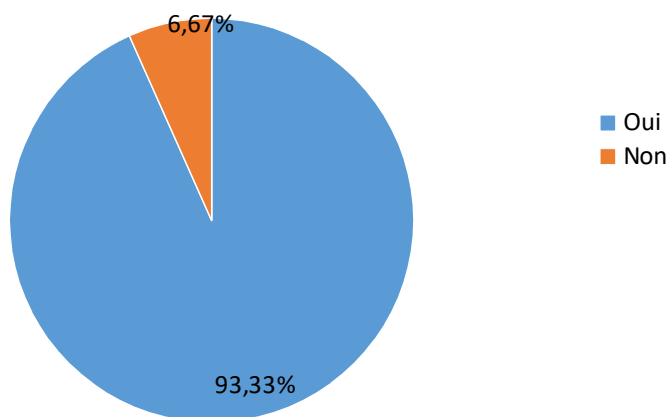
27. Les panneaux d'orientation sont-ils clairs ?



⇒ Selon les usagers interrogés, l'espace d'accueil est confortable (88,63%), les espaces sont clairement délimités (96,68%) et les panneaux d'orientation sont clairs (95,26%).

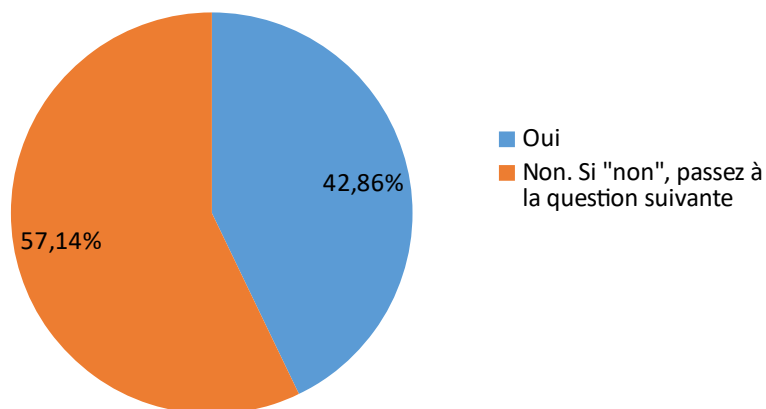
Dématérialisation des procédures de demandes de titres

29. Savez-vous que les procédures de demandes de permis de conduire, certificats d'immatriculation des véhicules, CNI et passeports sont entièrement dématérialisées ?



⇒ 93,33 % des usagers interrogés savent que ces procédures sont entièrement dématérialisées.

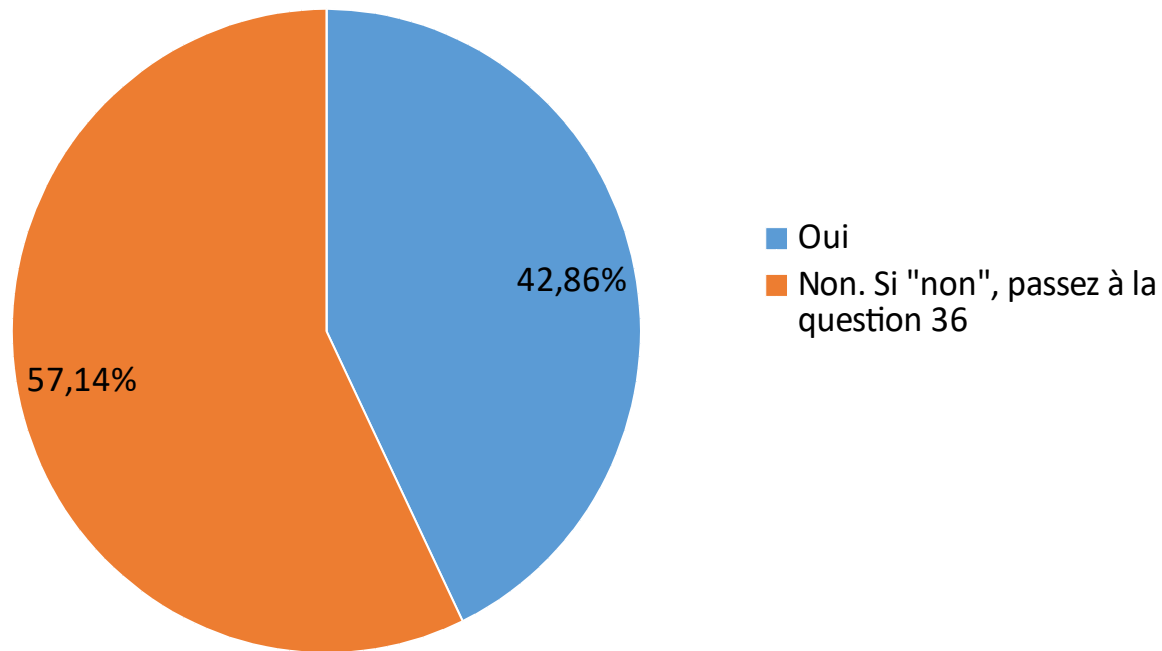
30. Si oui, êtes-vous allé sur le site internet pour effectuer une pré-demande ?



⇒ Parmi eux, 42,86 % sont allés sur le site internet pour effectuer une pré-demande.

Qualité du point numérique

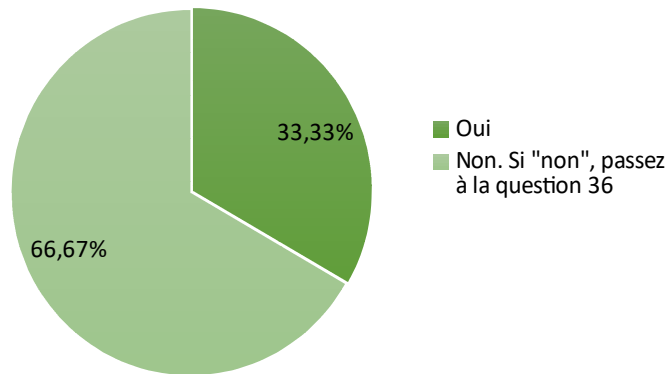
31. Avez-vous utilisé le point numérique?



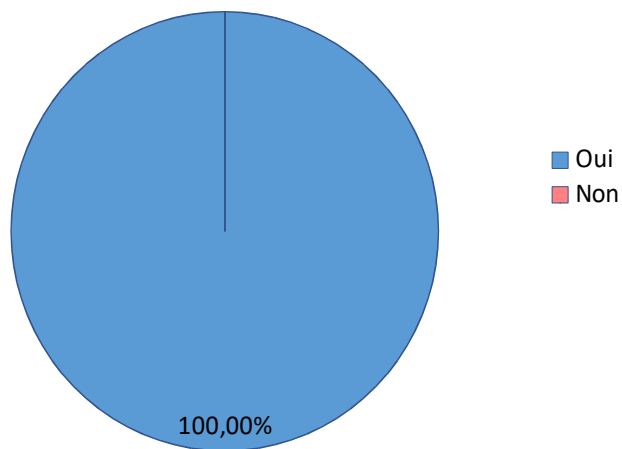
⇒ 42,86 % des usagers interrogés ont utilisé le point numérique.

Qualité du point numérique

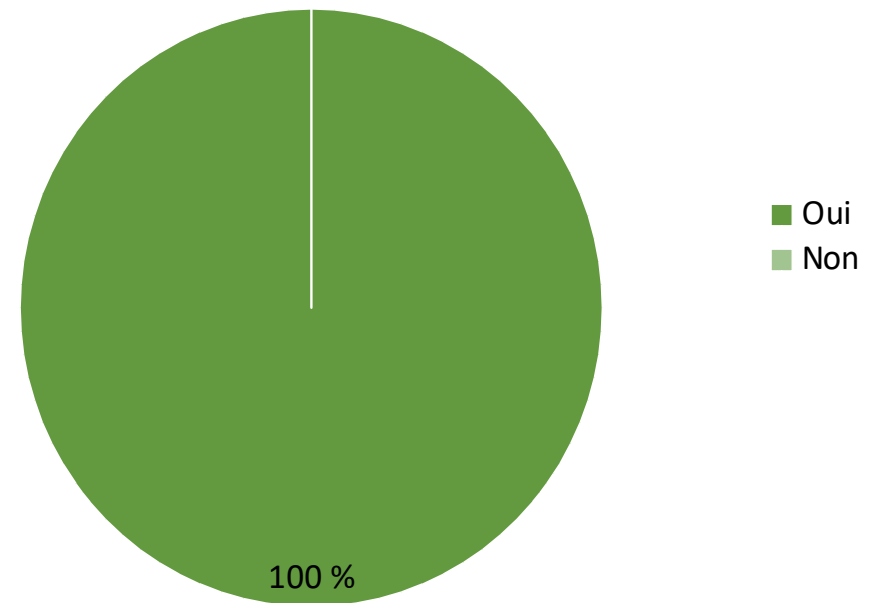
32. Avez-vous eu besoin de l'aide du médiateur numérique ?



33. Si oui, l'agent a-t-il su répondre à votre demande ?



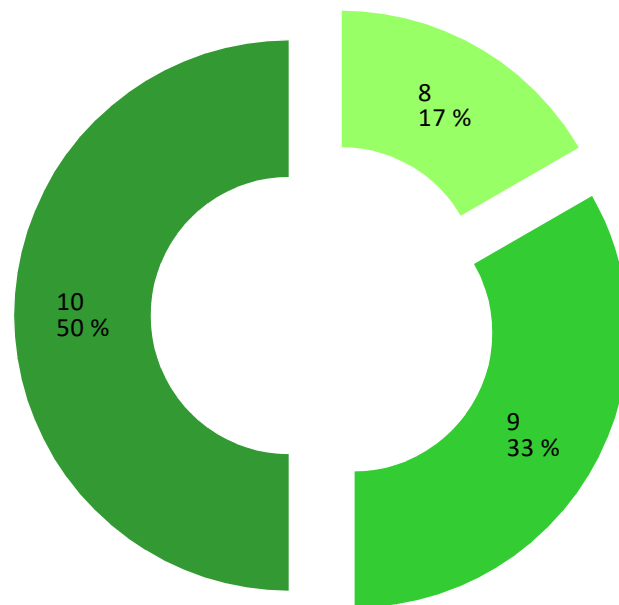
34. Votre confidentialité (données personnelles) a-elle été respectée ?



Qualité du point numérique

35. Globalement, comment noteriez-vous l'aide apportée par le point numérique ?

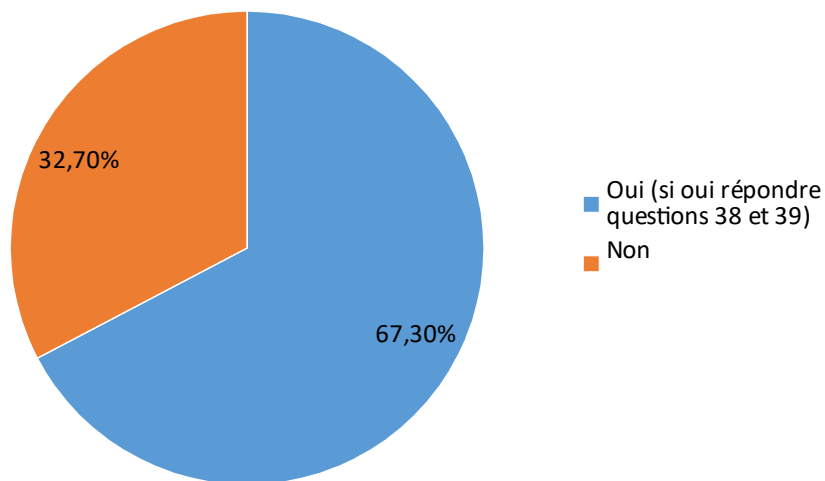
0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



⇒ 100 % des usagers ayant utilisé le point numérique sont satisfaits de l'aide apportée par le médiateur (5/10 et plus).

Qualité du site Internet

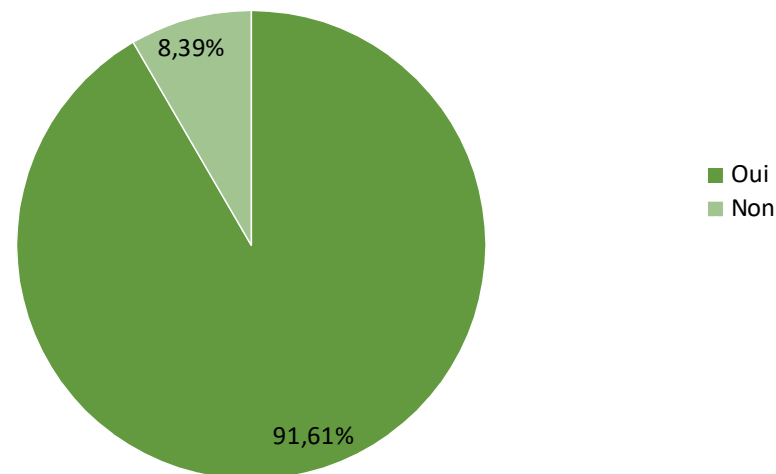
37. Avez-vous consulté le site internet ?



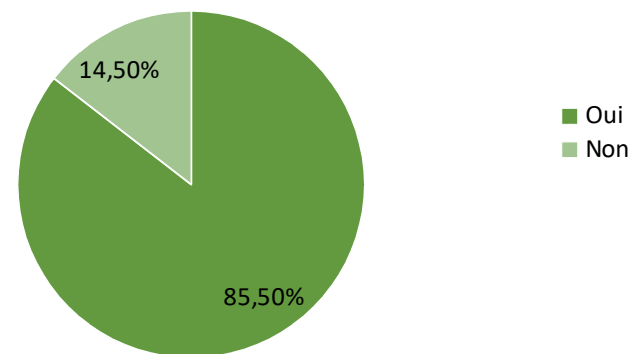
⇒ 67,30 % des usagers interrogés ont consulté le site internet.

Parmi eux, 91,61% ont trouvé les informations dont ils avaient besoin et 85,50 % ont pu facilement trouver le formulaire de contact des services.

38. Avez-vous trouvé facilement les informations dont vous aviez besoin ?



39. Avez-vous pu facilement trouver le formulaire de contact des services ?



Suggestions des usagers interrogés

⇒ Ce qui revient le plus souvent :

- Présence permanente d'un agent d'accueil très bien perçu
- Accueil personnalisé au point numérique est un vrai plus
- Adapter les horaires d'ouvertures
- Améliorer les délais de RDV

Conclusion

L'enquête réalisée s'inscrit dans la politique qualité de la préfecture visant à offrir le meilleur service public à nos concitoyens. Elle doit permettre de déterminer les actions à mettre en œuvre pour améliorer encore le service rendu. Le questionnaire a été construit en fonction des engagements du référentiel Qual.e.pref. (Pour 2022 -- 211 personnes interrogées)

Les usagers de la préfecture de la Dordogne sont globalement satisfait des conditions d'accueil (courtoisie, RDV, réponses rapides, horaires, etc.),

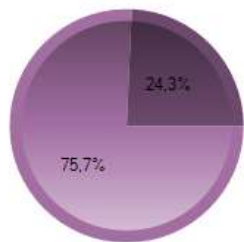
Conclusion

Les usages numériques (prise de RDV en ligne, procédures de demandes de titre dématérialisées) sont présent dans la démarche des usagers et deviennent incontournables.

Toutefois la demande de médiation numérique est toujours très importante, comme le souhait des usagers de bénéficier d'un accueil physique personnalisé.

Il a été tenu compte des suggestions formulées lors de l'enquête avec la présence permanente d'un agent d'accueil dans le hall à partir de novembre 2019 en plus du service civique chargé d'animer le point numérique.

Une enquête de satisfaction en ligne est faite également depuis la page d'accueil du site de la Préfecture de la Dordogne, cette enquête est bilingue.



■ Cellules documentées
■ Cellules non documentées

Taux de remplissage des données

<https://www.dordogne.gouv.fr/Actualites/Enquete-Qual-e-pref>