



PREFECTURE DU GERS ET SOUS PREFECTURES DE CONDOM ET DE MIRANDE

Enquête de satisfaction auprès des usagers
réalisée en juin 2015

SOMMAIRE

Préambule	2
Qualité de l'accueil de la préfecture et des sous- préfectures	5
Qualité de l'accueil téléphonique	7
Un site internet qui facilite vos démarches	9
La préfecture active sur les réseaux sociaux	11
Courrier-courriel	13
Vos propositions	14

PREAMBULE

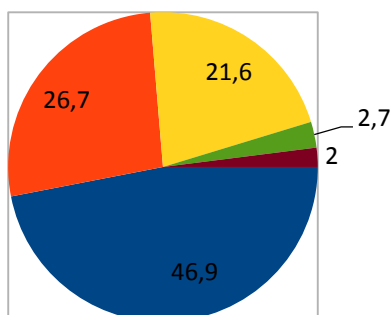
Cette enquête a été réalisée au mois de juin 2015.

Un questionnaire interactif a été mis en ligne sur l'IDE. Un courrier a été adressé à tous les élus du département, aux abonnés de la lettre de l'État (7500) et aux abonnés de la lettre d'État aux entreprises (5500).

Les questionnaires ont été complétés durant 4 matinées par les usagers des services de la préfecture et durant une matinée dans chaque sous-préfecture.

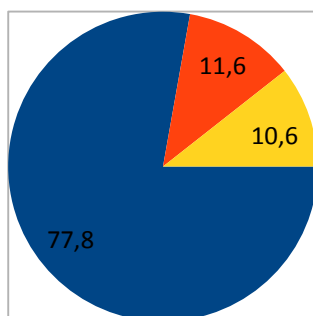
L'analyse des réponses aux questionnaires est basée sur les 490 réponses reçues de :

230 particuliers (46,9%), 131 professionnels (26,7%), 106 élus (21,6%), 13 associations (2,7%) et 10 « autres » (2%).



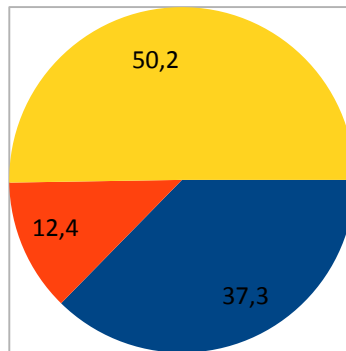
■ particuliers ■ professionnel ■ collectivités locales
■ association ■ autres

77,8% des personnes interrogées se rendent à la préfecture du Gers à Auch, 11,6 % se rendent à la sous-préfecture de Condom et 10,6 % se rendent à la sous-préfecture de Mirande.



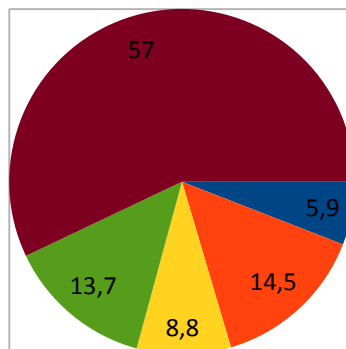
■ préfecture du Gers à Auch ■ sous-préfecture de Condom
■ sous-préfecture de Mirande

50,2 % des usagers se rendent rarement à la préfecture et dans les sous-préfectures, 37,3 % s’y rendent plusieurs fois par an et 12,4 % s’y rendent une fois par an.



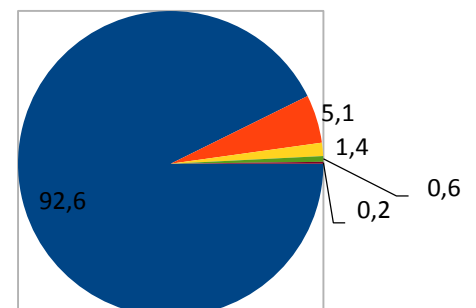
■ plusieurs fois ■ une fois par an ■ rarement

Pour se rendre à la préfecture ou à la sous-préfecture, la distance parcourue par les usagers est de moins d’1km pour 5,9 % d’entre eux, moins de 5km pour 14,5 % d’entre eux, moins de 10km pour 8,8 %, moins de 20km pour 13,7 % et plus de 20km pour 57 % d’entre eux.



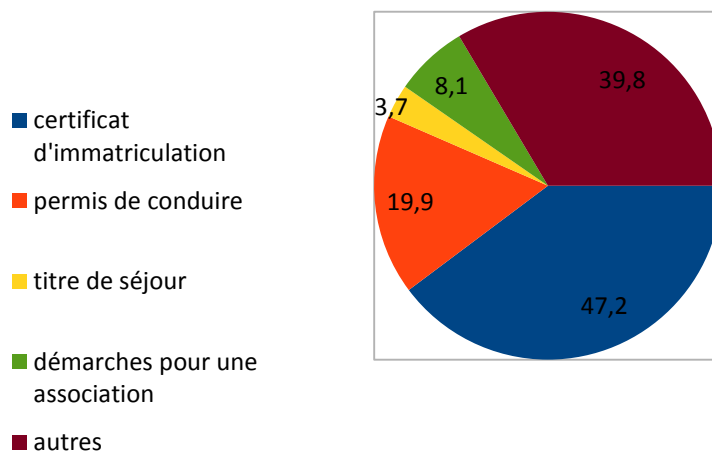
■ <1km ■ <5km ■ <10km ■ <20km ■ >20km

92,6 % des personnes interrogées se sont rendues à la préfecture et dans les sous-préfectures en voiture, 5,1 % à pied, 1,4 % en moto, 0,6 % à vélo et 0,2 % en transports en commun.

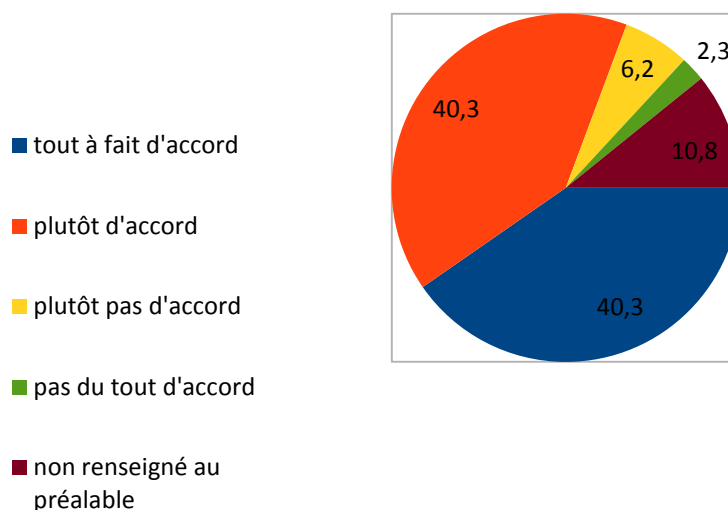


■ en voiture ■ à pied
 ■ en moto ■ à vélo
 ■ en transports en commun

47,2 % se sont déplacés pour un certificat d'immatriculation, 19,9 % pour un permis de conduire, 8,1 % pour des démarches pour une association, 3,7 % pour un titre de séjour et 39,8 % pour un autre motif.



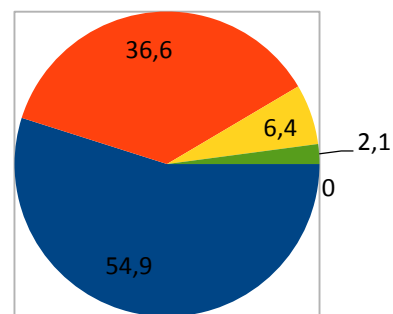
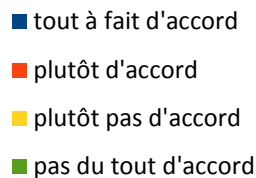
« Avant de vous déplacer, avez-vous trouvé facilement les informations recherchées sur l'accueil et l'accès à nos services ». 40,3 % des usagers sont tout à fait d'accord et plutôt d'accord avec cette affirmation, 6,2 % sont plutôt pas d'accord, 2,3 % ne sont pas du tout d'accord. 10,8 % ne se sont pas renseignés au préalable.



A. QUALITE DE L'ACCUEIL DE LA PREFECTURE ET DES SOUS PREFECTURES

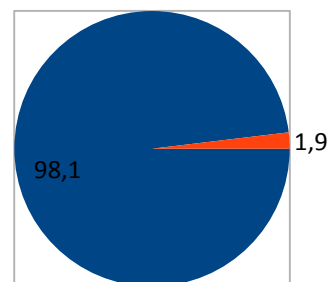
1. À votre arrivée, l'accueil était attentif et courtois ?

Tout à fait d'accord	264	54.9 %
Plutôt d'accord	176	36.6 %
Plutôt pas d'accord	31	6.4 %
Pas du tout d'accord	10	2.1 %



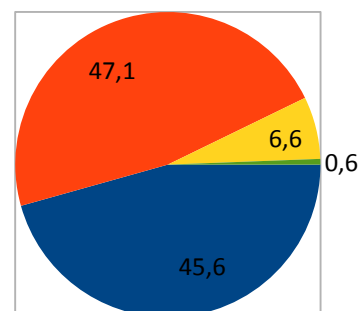
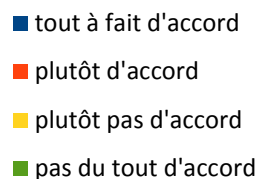
2. Avez-vous été orienté(e) vers le bon service ?

Oui	468	98.1 %
Non	9	1.9 %



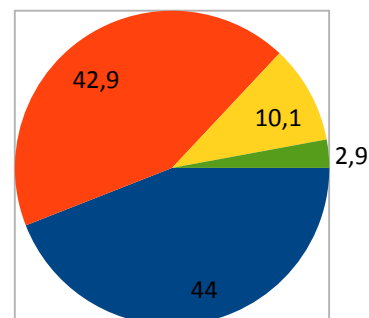
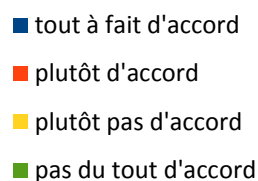
3. Les panneaux indicateurs vous semblent-ils clairs et suffisants pour vous repérer au sein de la préfecture ou des sous-préfectures ?

Tout à fait d'accord	220	45.6 %
Plutôt d'accord	227	47.1 %
Plutôt pas d'accord	32	6.6 %
Pas du tout d'accord	3	0.6 %



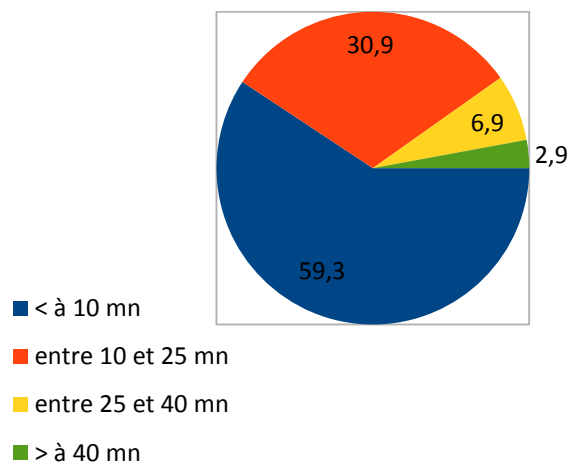
4. Avez-vous été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité ?

Tout à fait d'accord	212	44 %
Plutôt d'accord	207	42.9 %
Plutôt pas d'accord	49	10.2 %
Pas du tout d'accord	14	2.9 %



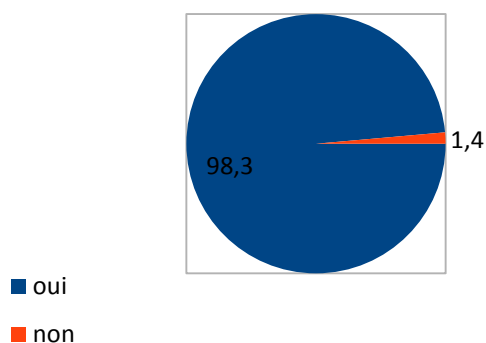
5. Votre temps d'attente a été

< à 10 mn	284	59.3 %
entre 10 et 25 mn	148	30.9 %
entre 25 et 40 mn	33	6.9 %
> à 40 mn	14	2.9 %



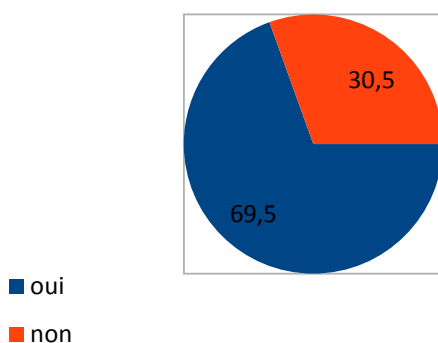
6. Êtes vous satisfait(e) de la propreté et du confort des locaux ?

Oui	466	98.3 %
Non	8	1.7 %



7. Les horaires d'ouverture des services vous conviennent-ils ?

Oui	333	69.5 %
Non	146	30.5 %



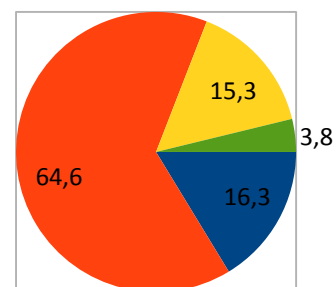
Si non, quels horaires sembleraient le plus adaptés :

- Toute la journée sans interruption (42 %)
- Ouverture jusqu'à 18h30 (42%)
- Ouverture les jours de marché (jeudi et samedi matin) (13%)
- Nocturne ponctuelle sur rendez-vous (3%)

8. Estimez-vous que l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite est suffisante ?

Très satisfaisant	68	16.3 %
Satisfaisant	270	64.6 %
Peu satisfaisant	64	15.3 %
Pas du tout satisfaisant	16	3.8 %

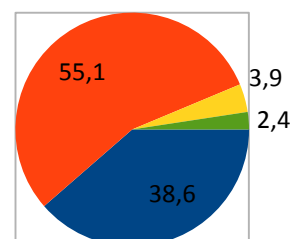
- très satisfaisant
- satisfaisant
- peu satisfaisant
- pas du tout satisfaisant



9. Globalement, êtes-vous satisfait de l'accueil qui vous a été réservé ?

Très satisfaisant	189	38.6 %
Satisfaisant	270	55.1 %
Peu satisfaisant	19	3.9 %
Pas du tout satisfaisant	12	2.4 %

- très satisfaisant
- satisfaisant
- peu satisfaisant
- pas du tout satisfaisant

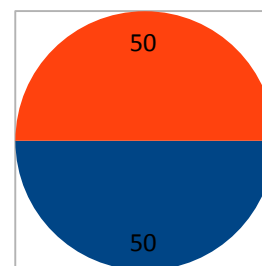


B. QUALITE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

10. Avez-vous contacté la préfecture ou la sous-préfecture au cours des 6 derniers mois ?

Oui	245	50 %
Non	245	50 %

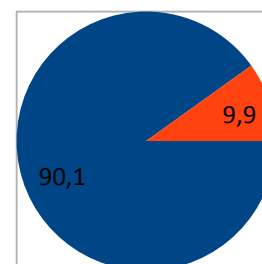
- oui
- non



11. Avez-vous trouvé facilement nos coordonnées téléphoniques ?

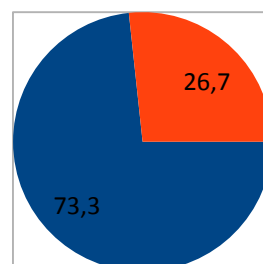
Oui	283	90.1 %
Non	31	9.9 %

- oui
- non



12. Votre appel a-t-il été pris en compte en moins de 5 sonneries ?

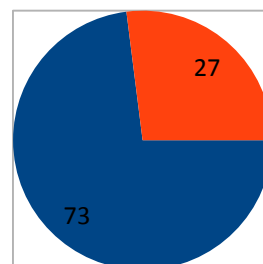
Oui 203 73.3 %
Non 74 26.7 %



■ oui
■ non

13. Lors de votre appel téléphonique, votre interlocuteur s'est-il présenté ?

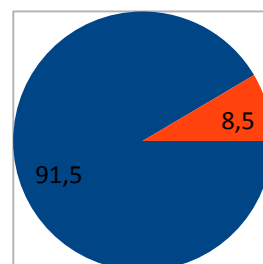
Oui 197 73 %
Non 73 27 %



■ oui
■ non

14. L'accueil téléphonique a-t-il été attentif et courtois ?

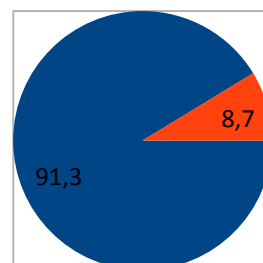
Oui 257 91.5 %
Non 24 8.5 %



■ oui
■ non

15. Votre demande a-t-elle été bien comprise ?

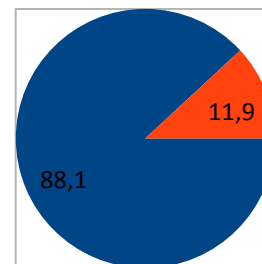
Oui 253 91.3 %
Non 24 8.7 %



■ oui
■ non

16. La réponse qui vous a été faite était-elle claire et efficace ?

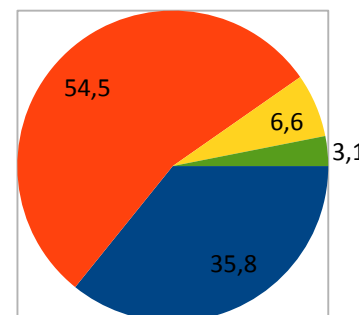
Oui 244 88.1 %
Non 33 11.9 %



■ oui
■ non

17. Globalement, êtes-vous satisfait de l'accueil téléphonique qui vous a été réservé ?

Très satisfaisant 102 35.7 %
Satisfaisant 156 54.5 %
Peu satisfaisant 19 6.6 %
Pas du tout satisfaisant 9 3.1 %

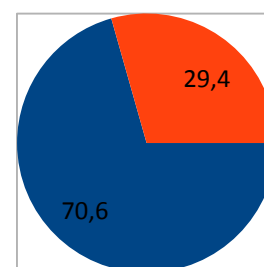


■ très satisfaisant
■ satisfaisant
■ peu satisfaisant
■ pas du tout satisfaisant

C. UN SITE INTERNET QUI FACILITE VOS DEMARCHES

18. Connaissez-vous le site internet départemental de l'Etat www.gers.gouv.fr ?

Oui 346 70.6 %
Non 144 29.4 %

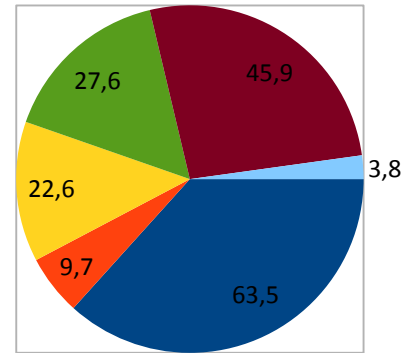


■ oui
■ non

19. Pour quels motifs vous êtes-vous connecté ?

Pour une démarche administrative	216	63.5 %
Pour les communiqués de presse	33	9.7 %
Pour les actualités	77	22.6 %
Pour les coordonnées des services	94	27.6 %
Pour des informations générales	156	45.9 %
Autre	13	3.8 %

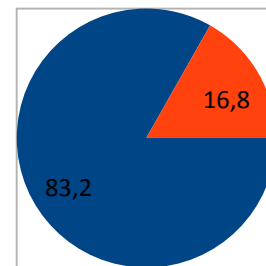
- démarche administrative
- communiqué de presse
- actualités
- coordonnées des services
- informations générales



20. Avez-vous trouvé facilement l'information recherchée ?

Oui	277	83.2 %
Non	56	16.8 %

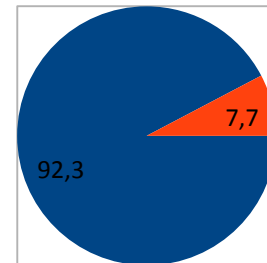
- oui
- non



21. Les documents mis en ligne sont-ils facilement téléchargeables ?

Oui	300	92.3 %
Non	25	7.7 %

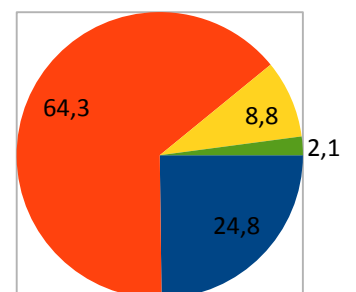
- oui
- non



22. Globalement, êtes-vous satisfait(e) du site internet ?

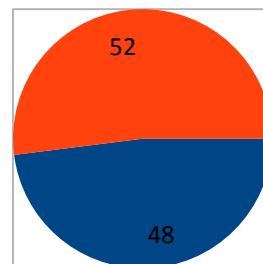
Très satisfaisant	84	24.8 %
Satisfaisant	218	64.3 %
Peu satisfaisant	30	8.8 %
Pas du tout satisfaisant	7	2.1 %

- très satisfaisant
- satisfaisant
- peu satisfaisant
- pas du tout satisfaisant



23. Etes-vous abonné (e) à la lettre électronique des services de l'Etat (informations hebdomadaires sur la réglementation, les actualités...) ?

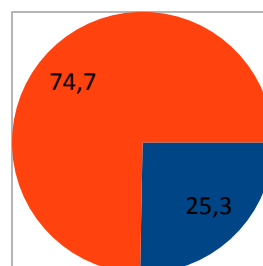
Oui 235 48 %
Non 255 52 %



■ oui
■ non

24. Si ce n'est pas le cas, seriez-vous intéressé(e) ?

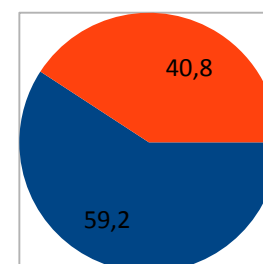
Oui 56 25.3 %
Non 165 74.7 %



■ oui
■ non

25. Connaissez-vous le site service-public.fr ?

Oui 290 59.2 %
Non 200 40.8 %

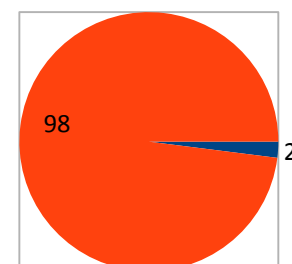


■ oui
■ non

D. LA PREFECTURE ACTIVE SUR LES RESEAUX SOCIAUX

26. Suivez-vous le compte Twitter du Préfet du Gers ?

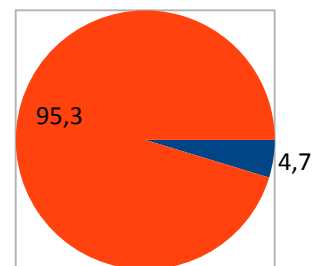
Oui 10 2 %
Non 480 98 %



■ oui
■ non

27. Suivez-vous la page Facebook du Préfet du Gers ?

Oui 23 4.7 %
Non 467 95.3 %

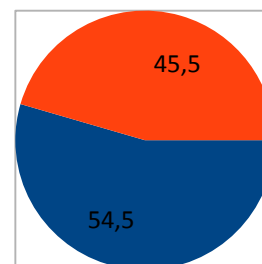


■ oui
■ non

Si vous avez répondu oui pour l'un de ces réseaux,

28. L'information vous paraît-elle réactive ?

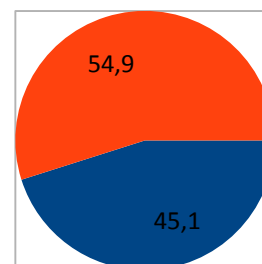
Oui 30 54.5 %
Non 25 45.5 %



■ oui
■ non

29. L'information vous paraît-elle suffisante ?

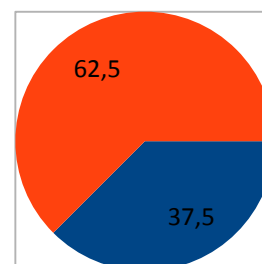
Oui 23 45.1 %
Non 28 54.9 %



■ oui
■ non

30. Partagez-vous ces informations ?

Oui 18 37.5 %
Non 30 62.5 %

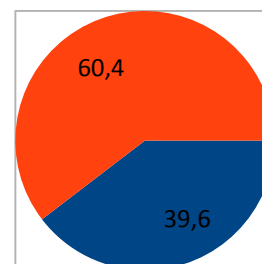


■ oui
■ non

E. COURRIERS – COURRIELS

31. Avez-vous reçu un courrier ou un courriel de réponse des services de la préfecture ou des sous-préfectures au cours des 6 derniers mois ?

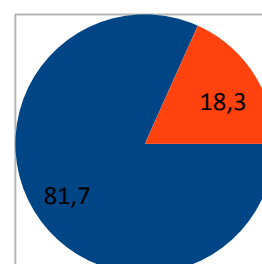
Oui 194 39.6 %
Non 296 60.4 %



■ oui
■ non

32. Si c'est le cas, ce courrier était-il clair et compréhensible ?

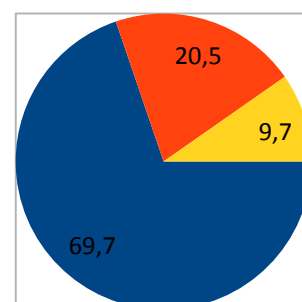
Oui 187 81.7 %
Non 42 18.3 %



■ oui
■ non

33. Quel a été le délai de réponse à votre courrier ?

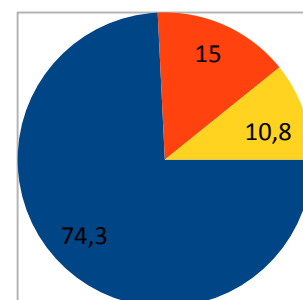
Moins de 15 jours 129 69.7 %
Plus de 15 jours 38 20.5 %
Pas de réponse 18 9.7 %



■ moins de 15 jours
■ plus de 15 jours
■ pas de réponse

34. Quel a été le délai de réponse à votre courriel ?

Moins de 5 jours 124 74.3 %
Plus de 5 jours 25 15 %
Pas de réponse 18 10.8 %



■ moins de 5 jours
■ plus de 5 jours
■ pas de réponse

VOS PROPOSITIONS

- Plages horaires plus larges notamment pour les élus (14,79%)
- Navigation sur le site internet compliquée et informations difficiles à trouvées (22,54%)
- Un peu plus de confidentialité serai requis (5,17%)
- Maintenir les sous-préfectures et un accueil de proximité (13,79%)
- Développer la possibilité de démarches par internet (1,35%)
- Un parking (minute/pour les élus/pour les professionnels) pour se rendre à la préfecture (16,51%)
- Personnel souvent peu courtois voir incorrect (6,89%)
- Attente longue à certains guichets (5,17%)
- Maintenir du personnel (10,34%)
- Une plus grande réactivité dans les réponses (courrier-courriel) (3,45%)