

PREFECTURE DU GERS ET SOUS PREFECTURES DE CONDOM ET DE MIRANDE

Enquête de satisfaction auprès des usagers
réalisée en juin 2016

SOMMAIRE

Préambule.....	2
Qualité de l'accueil de la préfecture et des sous-préfectures...4	
Qualité de l'accueil téléphonique.....8	
Un site internet qui facilite vos démarches.....12	
La préfecture active sur les réseaux sociaux.....15	
Courrier-courriel.....17	
Vos propositions.....18	

PREAMBULE

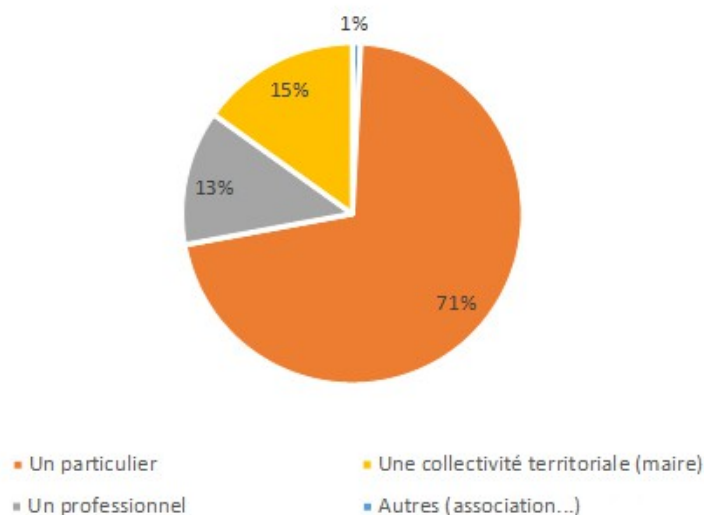
Cette enquête relative à la qualité de l'accueil des usagers a été réalisée au mois de juin 2016.

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 (7927) et aux abonnés de la lettre de l'État aux entreprises (5668).

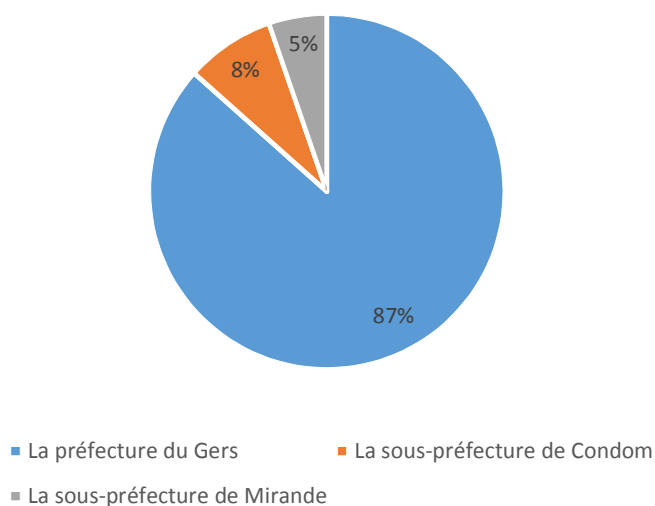
Une partie des questionnaires a été complétée durant 4 matinées par les usagers des services de la préfecture et durant une matinée dans chaque sous-préfecture.

L'analyse des réponses aux questionnaires est basée sur les 258 réponses reçues de :

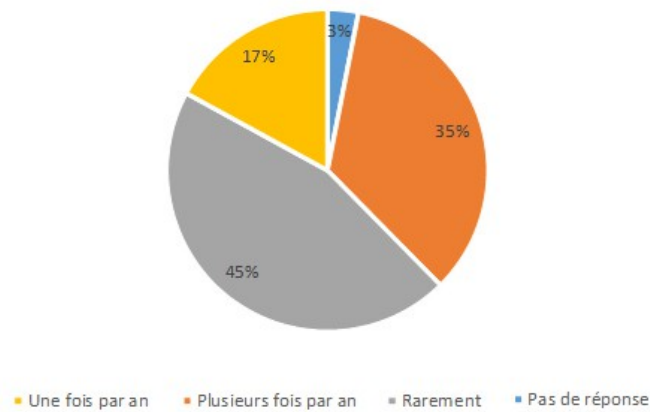
184 particuliers (71 %), 33 professionnels (13 %), 39 élus (15 %) et 2 « autres » (1 %) ont répondu au questionnaire.



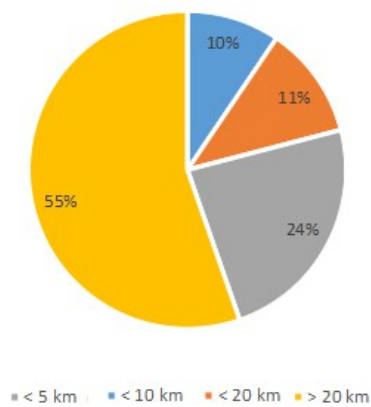
87 % des personnes interrogées se rendent à la préfecture du Gers à Auch, 8 % se rendent à la sous-préfecture de Condom et 5 % se rendent à la sous-préfecture de Mirande.



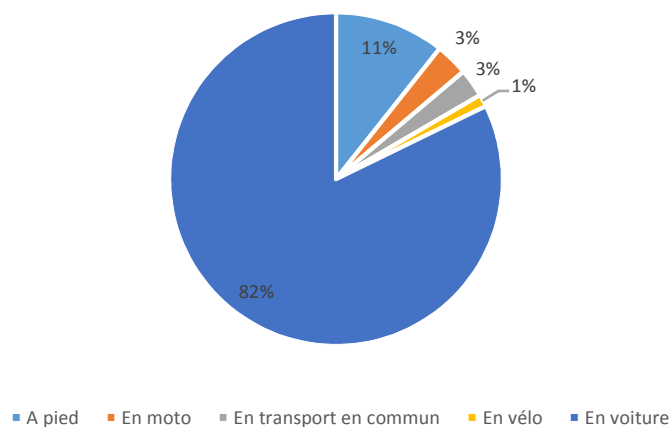
45 % des usagers se rendent rarement à la préfecture ou aux sous-préfectures, 35 % s’y rendent plusieurs fois par an et 17 % s’y rendent une fois par an.



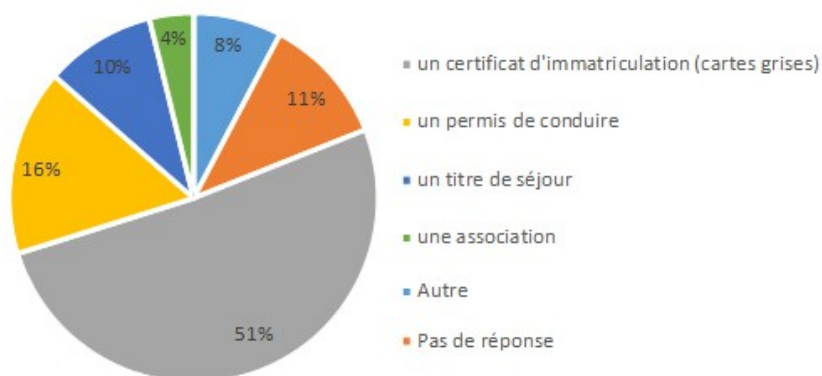
Pour se rendre à la préfecture ou à la sous-préfecture, la distance parcourue par les usagers est de moins de 5 km pour 24 % d’entre eux, moins de 10 km pour 10 % d’entre eux, moins de 20 km pour 11 % et plus de 20 km pour 55 % d’entre eux.



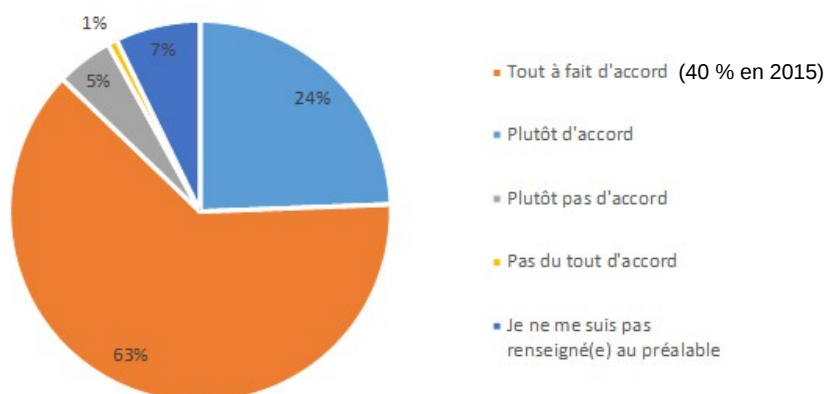
82 % des personnes interrogées se sont rendues à la préfecture et aux sous-préfectures en voiture, 11 % à pied, 3 % en moto, 3 % en transports en commun et 1 % à vélo.



51 % se sont déplacés pour un certificat d'immatriculation, 16 % pour un permis de conduire, 10 % pour un titre de séjour et 4 % des démarches pour une association.



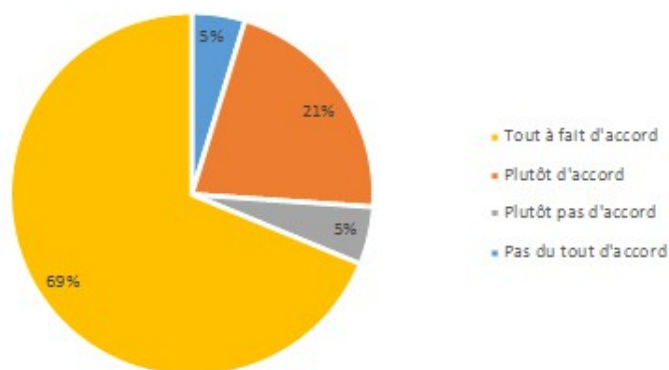
« Avant de vous déplacer, avez-vous trouvé facilement les informations recherchées sur l'accueil et l'accès à nos services ». 63 % des usagers sont tout à fait d'accord avec cette affirmation, 24 % plutôt d'accord, 5 % sont plutôt pas d'accord, 1 % ne sont pas du tout d'accord. 7 % ne se sont pas renseignés au préalable.




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

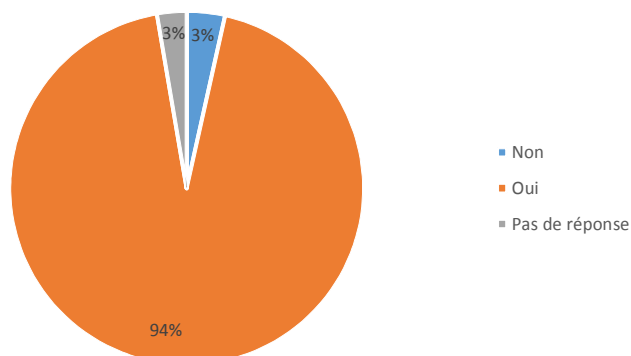
1. À votre arrivée, l'accueil était attentif et courtois ?

	2016	2015
Tout à fait d'accord	69 %	55 %
Plutôt d'accord	21 %	
Plutôt pas d'accord	5 %	
Pas du tout d'accord	5 %	




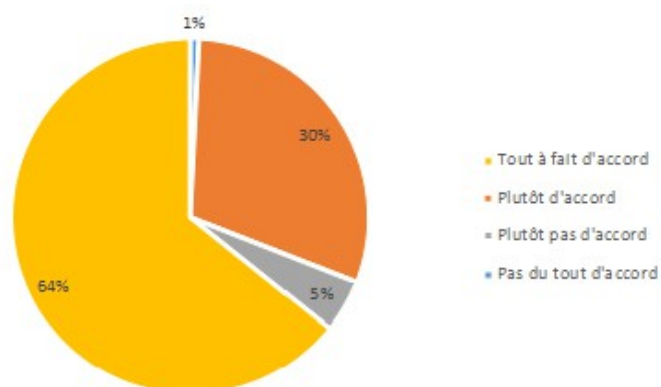
2. Avez-vous été orienté(e) vers le bon service ?

	2016	2015
Oui	94 % 	98 %
Non	3 %	
Pas de réponse	3 %	




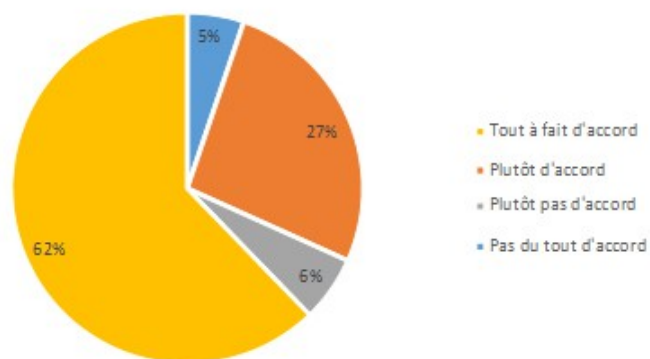
3. Les panneaux indicateurs vous semblent-ils clairs et suffisants pour vous repérer au sein de la préfecture ou des sous-préfectures ?

	2016	2015
Tout à fait d'accord	64 % 	46 %
Plutôt d'accord	30 %	47 %
Plutôt pas d'accord	5 %	
Pas du tout d'accord	1 %	





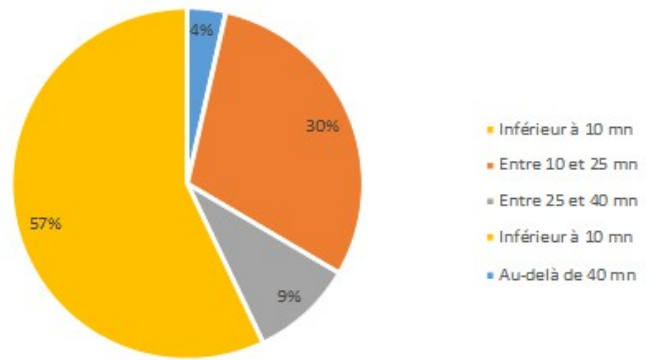
4. Avez-vous été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité ?

	2016	2015
Tout à fait d'accord	62 % 	44 %
Plutôt d'accord	27 %	43 %
Plutôt pas d'accord	6 %	
Pas du tout d'accord	5 %	



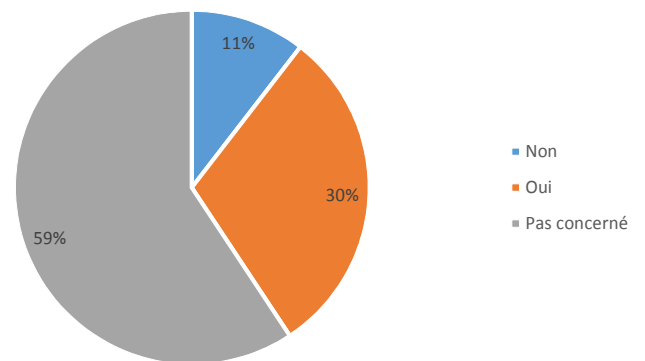
5. Votre temps d'attente a été

	2016	2015
< à 10 mn	57 % 	59 %
entre 10 et 25 mn	30 % 	31 %
entre 25 et 40 mn	9 %	
> à 40 mn	4 %	




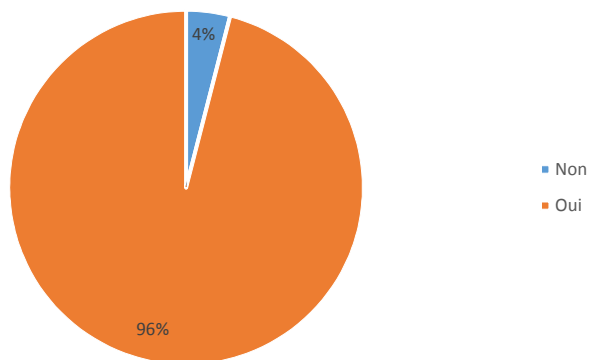
6. En cas d'affluence exceptionnelle, avez-vous été satisfait du dispositif mis en place ?

Oui	78	30 %
Non	27	11 %
Pas concerné	153	59 %




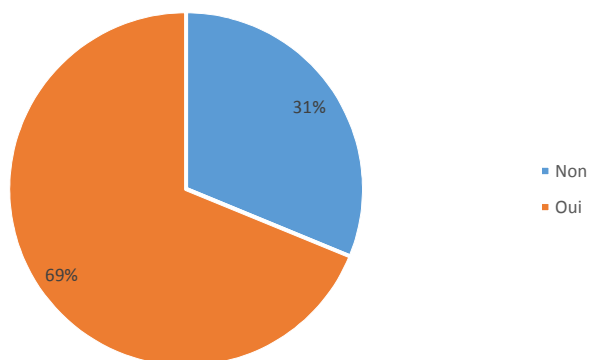
7. Êtes vous satisfait(e) de la propreté et du confort des locaux ?

	2016	2015
Oui	96 % 	98 %
Non	4 %	




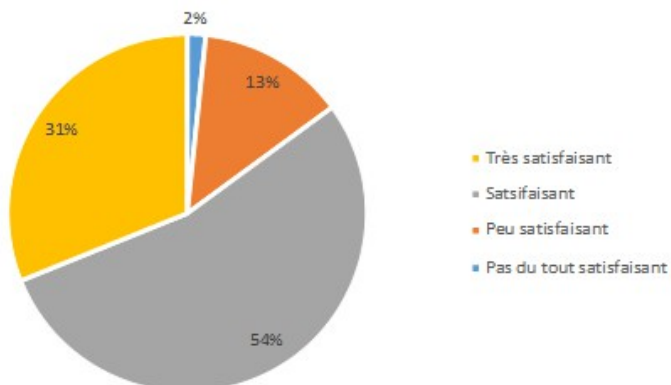
8. Les horaires d'ouverture des services vous conviennent-ils ?

	2016	2015
Oui	69 % 	69 %
Non	31 %	




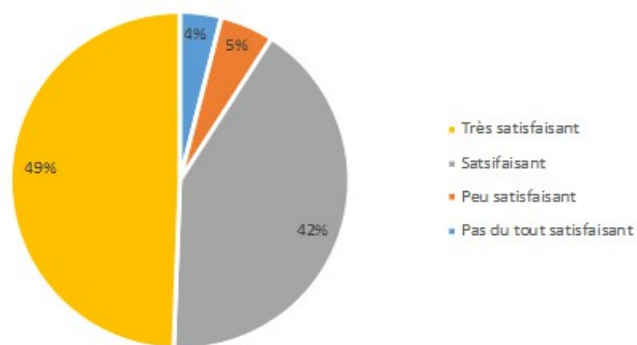
9. Estimez-vous que l'accessibilité aux personnes à mobilité réduite est suffisante ?

	2016	2015
Très satisfaisant	31 % 	16 %
Satisfaisant	54 %	64 %
Peu satisfaisant	13 %	
Pas du tout satisfaisant	2 %	



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

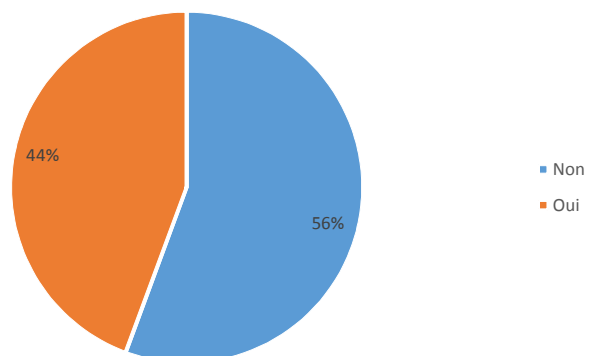
	2016	2015
Très satisfaisant	49 % 	38 %
Satisfaisant	42 %	55 %
Peu satisfaisant	5 %	
Pas du tout satisfaisant	4 %	




B. QUALITE DE L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

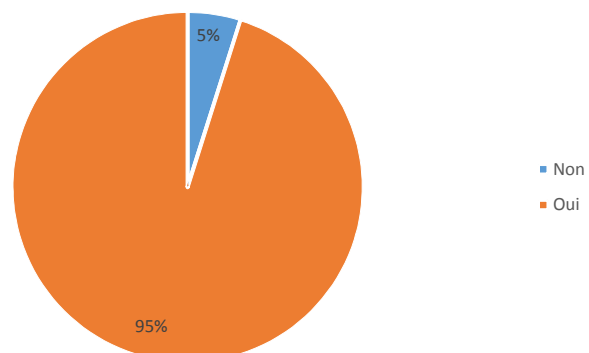
11. Avez-vous contacté la préfecture ou la sous-préfecture au cours des 6 derniers mois ?

	2016	2015
Oui	44 %	50 %
Non	56 %	



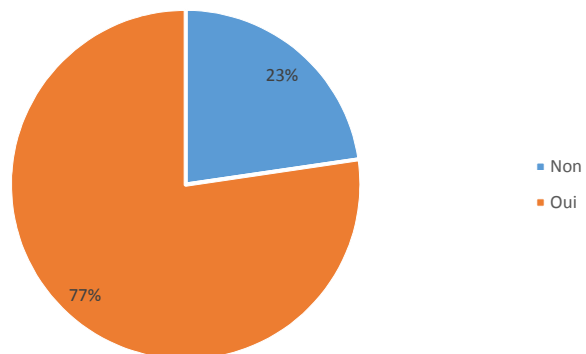
12. Avez-vous trouvé facilement nos coordonnées téléphoniques ?

	2016	2015
Oui	95 % 	90 %
Non	5 %	



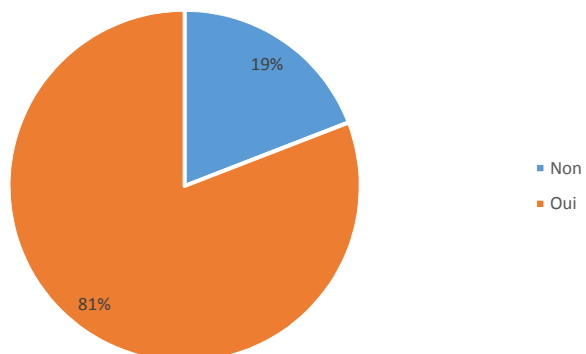
13. Votre appel a-t-il été pris en compte en moins de 5 sonneries ?

	2016	2015
Oui	77 %	73 %
Non	23 %	



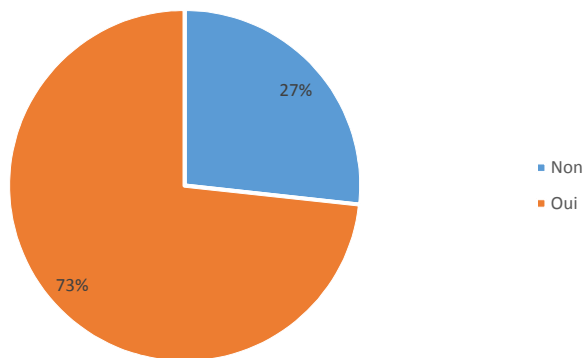
14. Si vous avez appelé le standard, êtes-vous satisfait du transfert d'appel vers le service demandé ?

	2016
Oui	81 %
Non	19 %



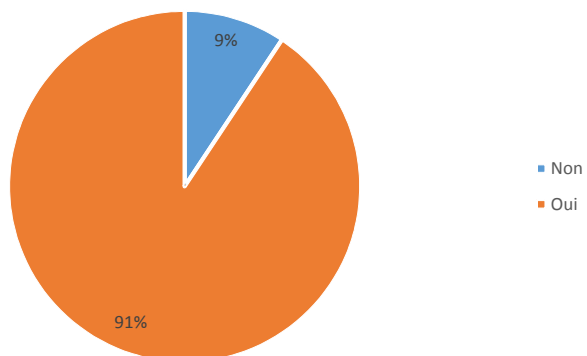
15. Lors de votre appel téléphonique, votre interlocuteur s'est-il présenté ?

	2016	2015
Oui	73 %	73 %
Non	27 %	



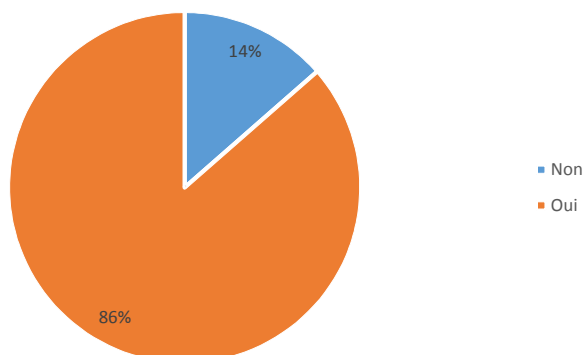
16. L'accueil téléphonique a-il été attentif et courtois ?

	2016	2015
Oui	91 %	91 %
Non	9 %	




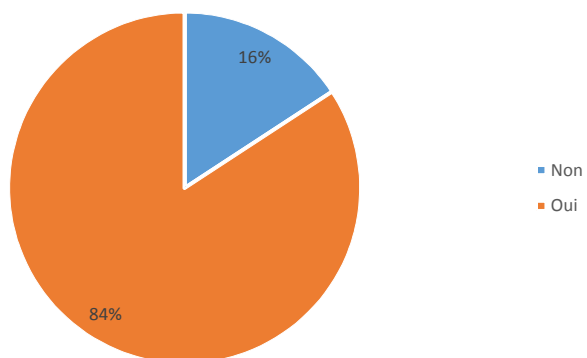
17. Votre demande a-t-elle été bien comprise ?

	2016	2015
Oui	86 %	91 %
Non	14 %	




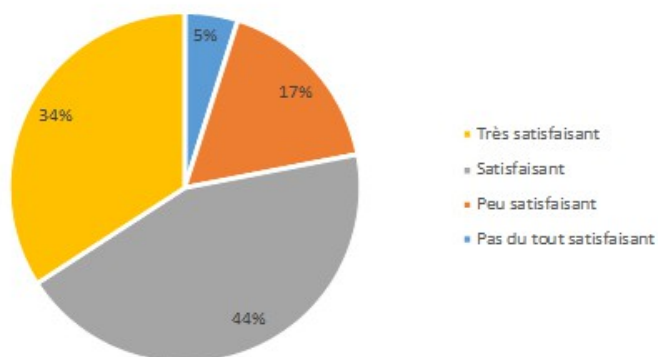
18. La réponse qui vous a été faite était-elle claire et efficace ?

	2016	2015
Oui	84 % 	88 %
Non	16 %	



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

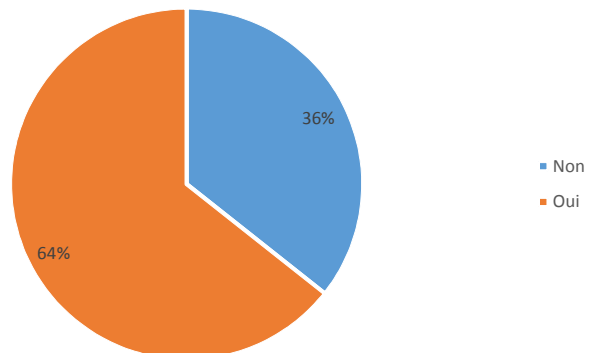
	2016	2015
Très satisfaisant	34 % 	36 %
Satisfaisant	44 %	54 %
Peu satisfaisant	17 %	
Pas du tout satisfaisant	5 %	



C. UN SITE INTERNET QUI FACILITE VOS DEMARCHES

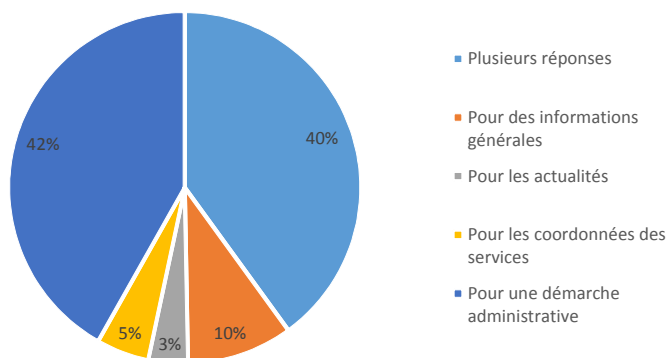
20. Connaissez-vous le site internet départemental de l'Etat www.gers.gouv.fr ?

	2016	2015
Oui	64 %	70 %
Non	36 %	



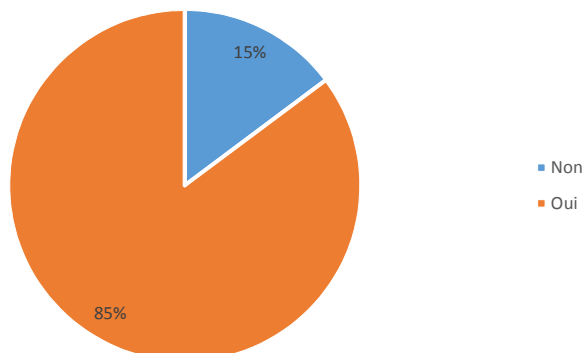
21. Pour quels motifs vous êtes vous connecté ?

Pour une démarche administrative	69	42 %
Pour les actualités	6	3 %
Pour les coordonnées des services	8	5 %
Pour des informations générales	16	10 %
Plusieurs réponses	66	40 %



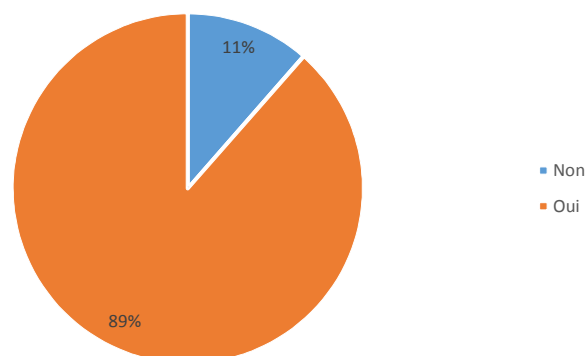
22. Avez-vous trouvé facilement l'information recherchée ?

	2016	2015
Oui	85 %	83 %
Non	15 %	



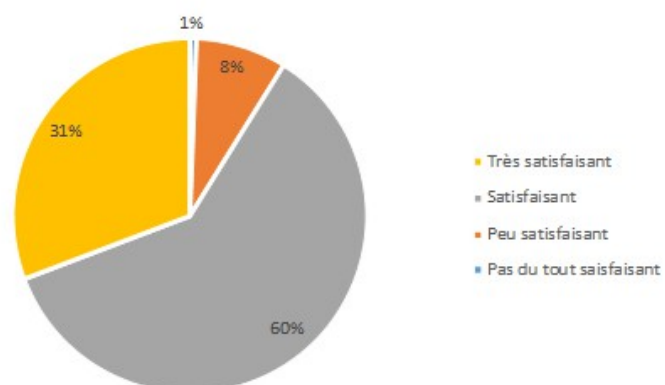
23. Les documents mis en ligne sont-ils facilement téléchargeables ?

	2016		2015
Oui	89 %	↘	92 %
Non	11 %		



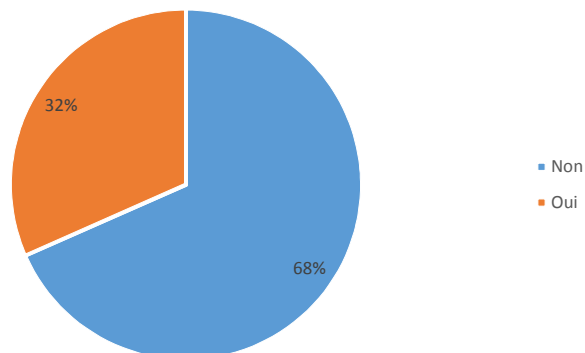
24. Globalement, êtes-vous satisfait(e) du site internet ?

	2016		2015
Très satisfaisant	31 %	↗	24 %
Satisfaisant	60 %		64 %
Peu satisfaisant	8 %		
Pas du tout satisfaisant	1 %		



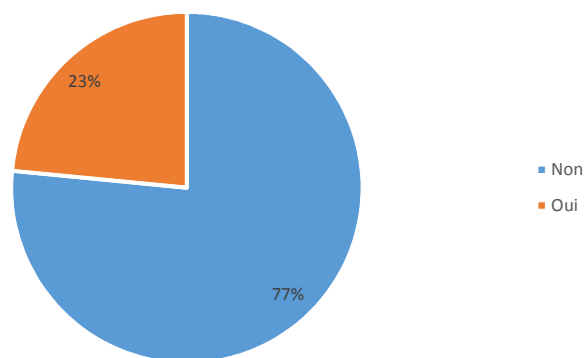
25. Etes-vous abonné (e) à la lettre électronique des services de l'Etat (informations hebdomadaires sur la réglementation, les actualités...) ?

Oui	74	32 %
Non	160	68 %



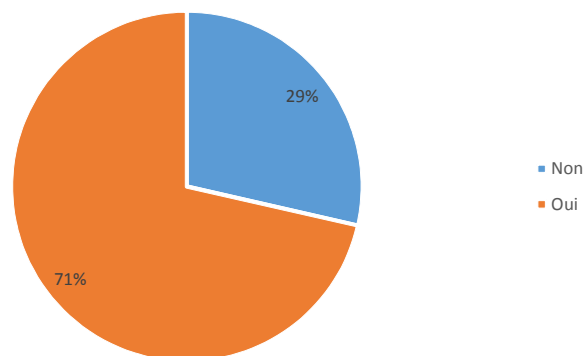
26. Si ce n'est pas le cas, seriez-vous intéressé(e) ?

Oui	38	23 %
Non	124	77 %



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

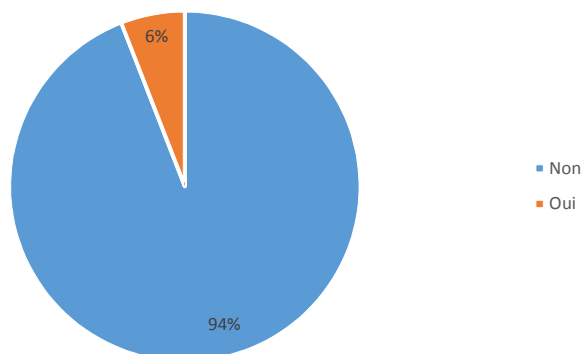
Oui	160	71 %
Non	64	29 %



D. LA PREFECTURE ACTIVE SUR LES RESEAUX SOCIAUX

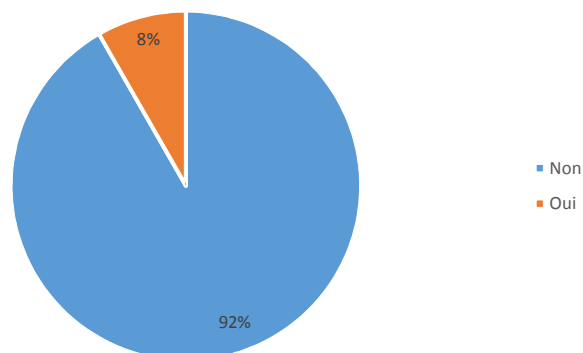
28. Suivez-vous le compte Twitter du Préfet du Gers ?

Oui	15	6 %
Non	239	94 %



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

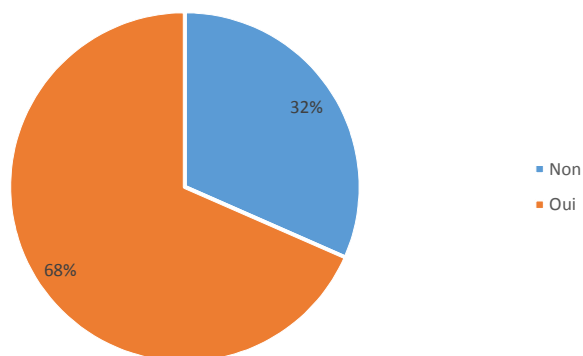
Oui	23	8 %
Non	467	92 %



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

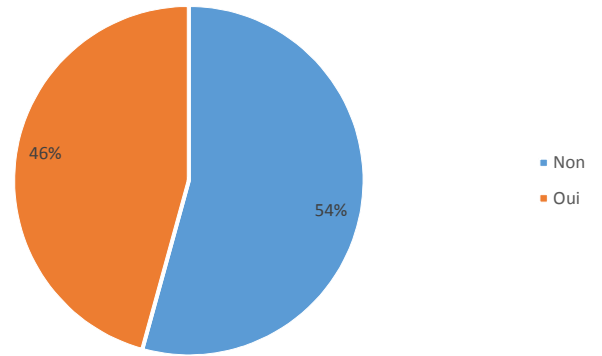
30. l'information vous paraît-elle réactive ?

Oui	26	68 %
Non	12	32 %



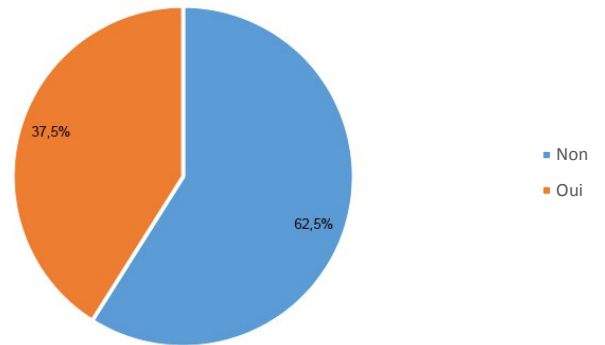
31. L'information vous paraît-elle suffisante ?

Oui	16	46 %
Non	19	54 %



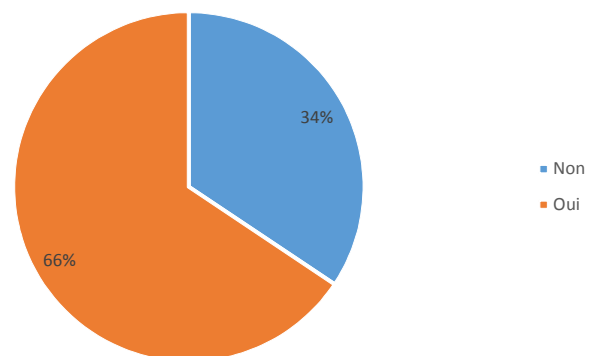
32. Partagez-vous ces informations ?

Oui	16	37.5 %
Non	23	62.5 %



33. Globalement, êtes-vous satisfait des informations communiquées sur les réseaux sociaux ?

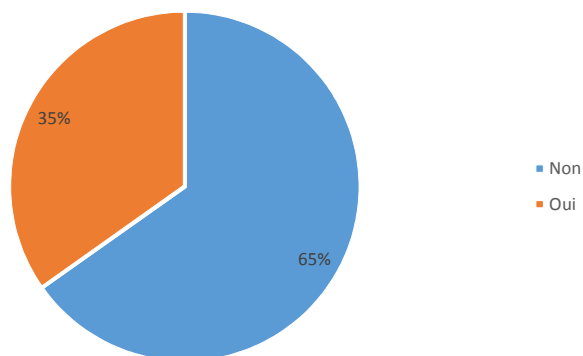
Oui	21	66 %
Non	11	34%



E. COURRIERS – COURRIELS

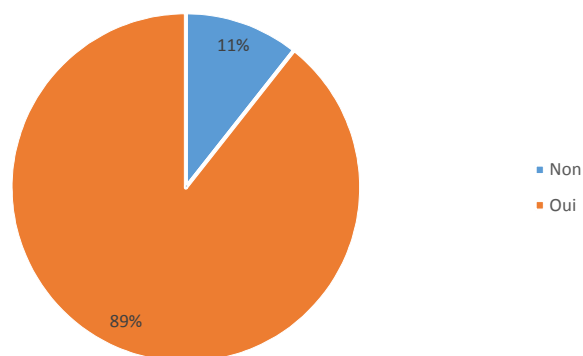
34. Avez-vous reçu un courrier ou un courriel de réponse des services de la préfecture ou des sous-préfectures au cours des 6 derniers mois ?

Oui	87	35 %
Non	163	65 %




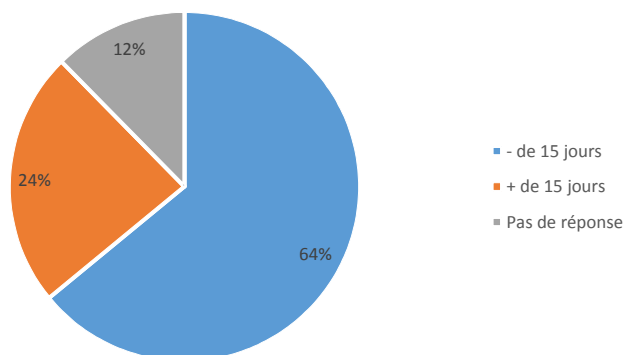
35. Si c'est le cas, ce courrier était-il clair et compréhensible ?

	2016	2015
Oui	89 % 	81 %
Non	11 %	



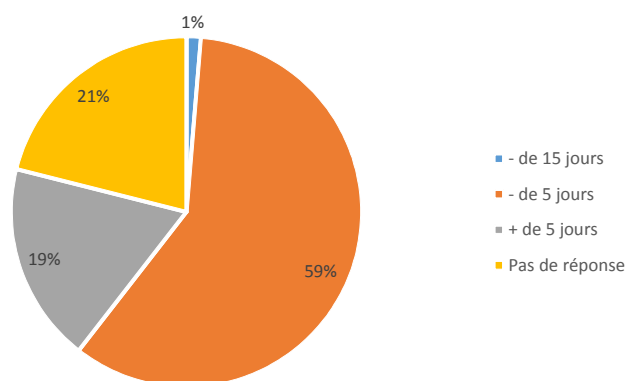
36. Quel a été le délai de réponse à votre courrier ?

	2016	2015
Moins de 15 jours	64 % 	69 %
Plus de 15 jours	24 %	
Pas de réponse	12 %	



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

Moins de 15 jours	1	1 %
Moins de 5 jours	124	59 %
Plus de 5 jours	19	19 %
Pas de réponse	16	21 %



VOS PROPOSITIONS

- Etendre les horaires d'ouverture de l'accueil du public
- Améliorer les conditions de stationnement
- Mettre en place un affichage digital
- Améliorer l'accessibilité