



PREFECTURE DU GERS ET SOUS PREFECTURES DE CONDOM ET DE MIRANDE

Enquête de satisfaction auprès
des élus et des usagers
réalisée en Juin 2012

SOMMAIRE

Préambule	2
Les relations écrites	3
Les moyens de contact	6
L'accueil téléphonique	7
L'accueil physique	11
Le site internet	15

PREAMBULE

Cette enquête a été réalisée au mois de juin 2012. Les personnes interrogées disposaient de 2 mois pour répondre.

Un questionnaire a été adressé par courrier et courriel à tous les maires du département (463).

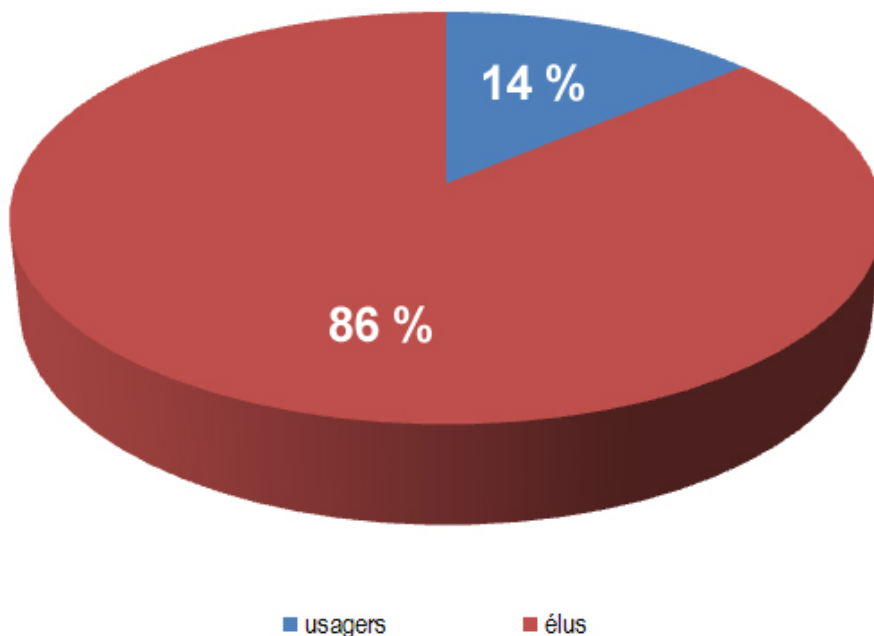
Après saisine des services de la préfecture et des sous-préfectures pour constituer un fichier d'adresses d'utilisateurs ayant contacté par écrit ou par mail ces services, le questionnaire a été adressé à 300 personnes, accompagné d'une enveloppe affranchie pour leur réponse

L'analyse des réponses aux questionnaires est basée sur les 296 réponses reçues de :

255 élus sur 463 soit 55 % de taux de réponse

41 particuliers sur 300 soit 13,66 % de taux de réponse

Profils des personnes ayant répondu au questionnaire

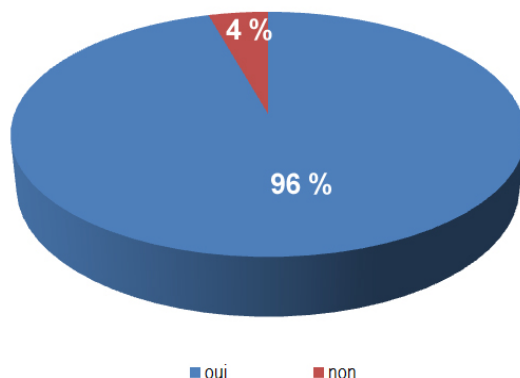


A - LES RELATIONS ECRITES AVEC LA PREFECTURE OU LA SOUS-PREFECTURE

1. Lorsque la préfecture ou la sous-préfecture, vous adresse un courrier ou un courriel :

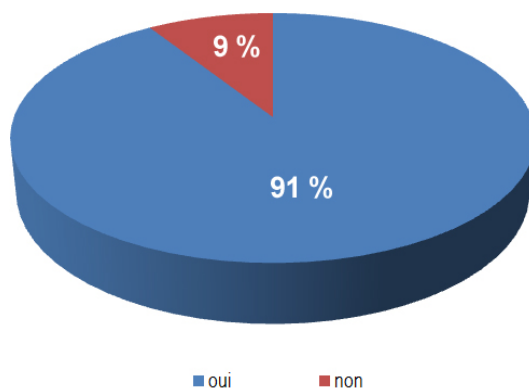
Q1 - Le nom de votre interlocuteur est indiqué sur le courrier/courriel :

R1 - 283 OUI - 13 NON



Q2 - Le courrier/courriel est clair, lisible et compréhensible (les termes utilisés ne sont pas trop techniques ou trop juridiques, la formulation est bonne, etc....) :

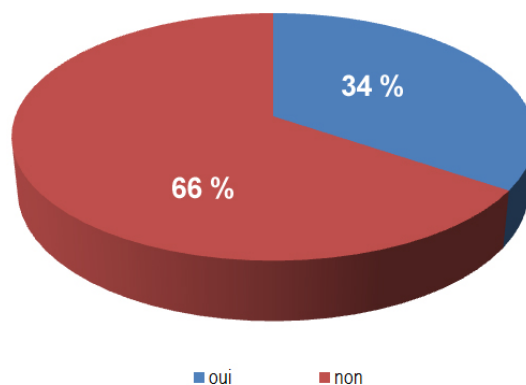
R2 - 269 OUI - 27 NON



Lorsque la Préfecture ou la Sous-préfecture, vous adresse une réponse à votre courrier ou à votre courriel :

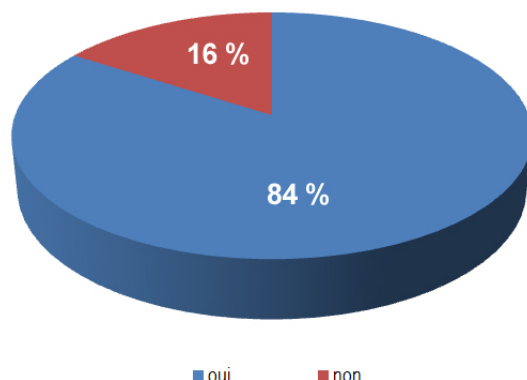
Q3 - Un délai de réponse vous est annoncé au préalable par accusé de réception

R3 - 102 OUI - 194 NON



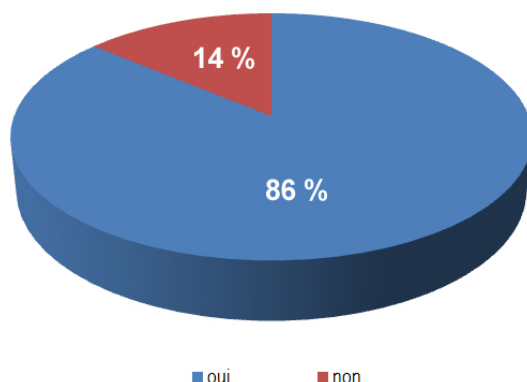
Q4 - Le délai de réponse vous a semblé raisonnable (pour un courrier =moins de 10 jours ; pour un courriel = moins de 5 jours)

R4 - 249 OUI - 47 NON



Q5 - Le courrier ou courriel a répondu clairement à votre demande

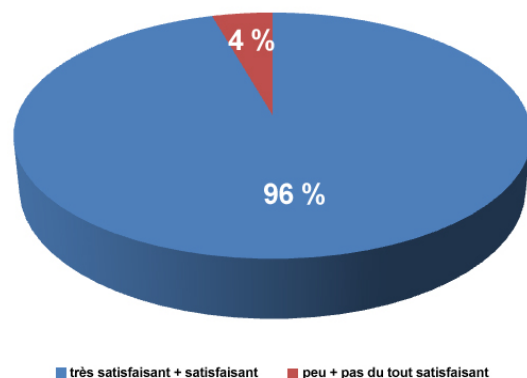
R5 - 255 OUI - 41 NON



Q6 - Globalement, diriez-vous que la réponse écrite apportée par la préfecture ou par la sous-préfecture a été :

R6

	Très satisfaisante	Satisfaisante	Peu satisfaisante	Pas du tout satisfaisante	Ne se prononce pas
Nbre de réponses	50	230	6	7	3
%	17 %	78 %	2 %	2 %	1 %



Q7 - Avez-vous des suggestions pour améliorer les relations écrites avec la préfecture ou la sous-préfecture ?

R7 - 21 personnes ont formulé une ou des propositions

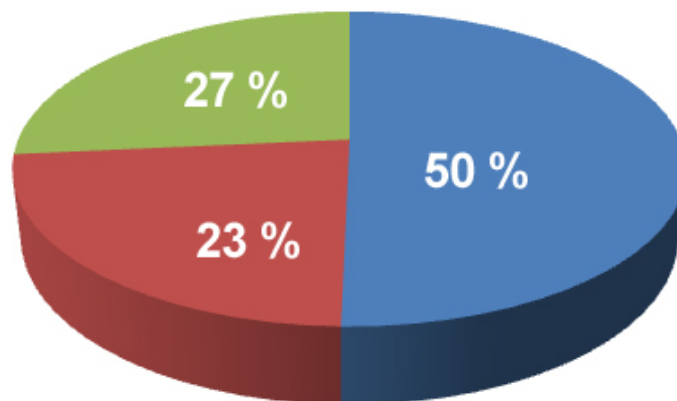
Envoyer un avis de réception par mail (5)
Circulaires trop longues et difficilement imprimables
Sur les courriers privilégier le nom du service à celui de l'agent
Documents scannés illisibles (2)
Ne pas envoyer de document mais indiquer un lien pour le télécharger
Attention aux fautes d'orthographe (surtout dans les mails)
Eviter les doublons mail/courrier papier (5)
Discours de commémoration à diffuser plus en amont
Possibilité d'envoyer des fichiers volumineux dans les services
Des courriers moins directifs seraient les bienvenus
Etre plus précis dans les réponses (2)
Pour l'instruction d'un dossier "lourd", adresser des lettres intermédiaires sur l'avancement du dossier
Fournir des ramettes de papier aux collectivités
Les demandes de pièces manquantes peuvent s'effectuer par téléphone ou par mail (cartes grises) ce qui évite le retour de tout le dossier et les frais d'affranchissement s'en trouvent réduits

Q8 - Si vous aviez à noter la qualité de vos relations écrites avec la préfecture ou la sous-préfecture, quelle note (sur 20) lui attribueriez-vous ?

R8 - Ne se prononce pas = 25 - Note obtenue : 15,83

B - A L'EXCEPTION DU COURRIER/COURRIEL, DURANT LES SIX DERNIERS MOIS, VOUS AVEZ EU L'OCCASION DE CONTACTER LA PREFECTURE OU LA SOUS-PREFECTURE PAR QUEL MOYEN ?

R9 - Téléphone : 150 - Sur place : 69 - Site Internet : 79 - Ne se prononce pas : 8

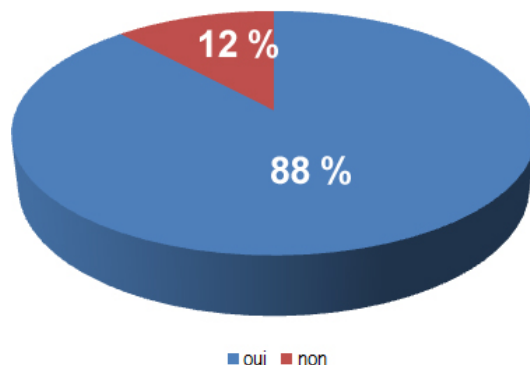


■ Téléphone ■ Sur place ■ Site Internet

C - L'ACCUEIL TELEPHONIQUE A LA PREFECTURE OU A LA SOUS-PREFECTURE

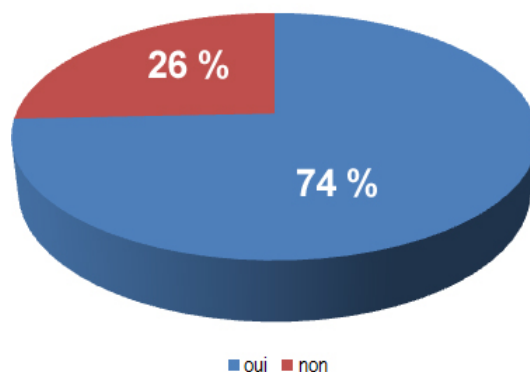
Q10 - Vous avez pu nous joindre rapidement par téléphone

R10 - 261 OUI - 35 NON



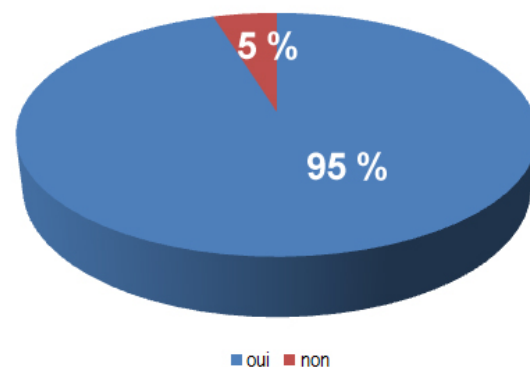
Q11 - La personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée

R11 - 220 OUI - 76 NON



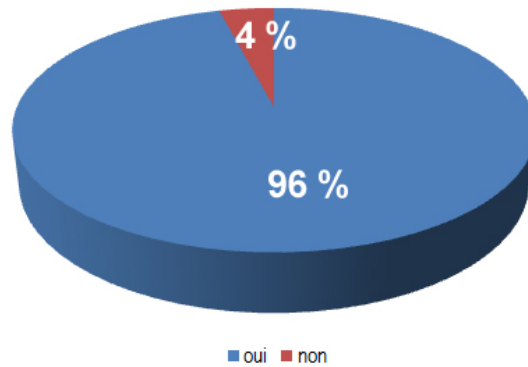
Q12 - Vous avez été accueilli (e) de façon courtoise

R12 - 282 OUI - 14 NON



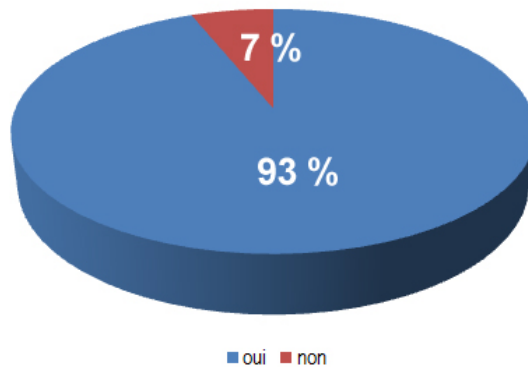
Q13 - Votre demande a bien été comprise

R13 - 284 OUI - 12 NON



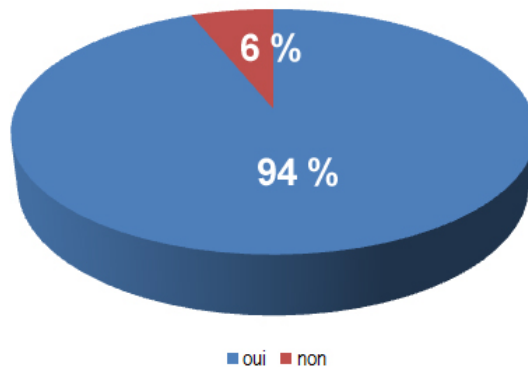
Q14 - Vous avez été bien informé(e)

R14 - 276 OUI - 20 NON



Q15 - Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande

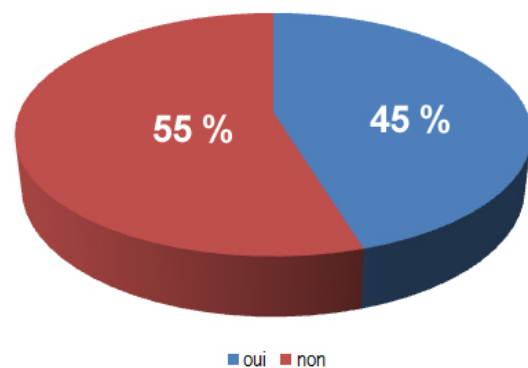
R15 - 278 OUI - 18 NON



Une plage horaire consacrée à l'accueil téléphonique pour les certificats d'immatriculation des véhicules, a été mise en place du lundi au vendredi entre 8 h 30 et 9 h 30.

Q16 - Cette amplitude horaire est-elle adaptée à vos besoins ?

R16 - 134 OUI - 162 NON



Q17 - Si non, quels sont les horaires susceptibles de vous intéresser (exclusivement pour le service d'immatriculation)

R17 - 155 personnes ont formulé une ou des propositions

Plage horaire trop courte (12)
Tenir compte des mairies qui ne sont pas ouvertes le matin (8)
Permanence toute la matinée (14)
Permanence l'après midi (12)
Prévoir 2 h le matin, 2 h l'après midi (4)
Toute la journée (15)
De 8 h 30 à 10 h 30 (5)
De 8 h 30 à 11 h 30 (4)
De 8 h 30 à 12 h 00 (10)
De 9 h 00 à 10 h 00 (6)
De 9 h 00 à 11 h 00 (8)
De 9 h 00 à 12 h 00 (24)
De 10 h 00 à 12 h 00 (6)
De 13 h 30 à 14 h 30
De 13 h 30 à 15 h (2)
De 13 h 30 à 16 h 00
De 14 h 00 à 15 h 00 (5)
De 14 h 00 à 16 h 30 (4)
De 14 h 00 à 17 h 30 (4)
De 14 h 00 à 18 h 00 (6)
De 15 h 00 à 17 h 00 (3)
De 16 h 30 à 18 h 00 (4)
De 17 h 30 à 19 h 00

Q18 - Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accueil téléphonique dans les services de la préfecture ou de la sous-préfecture ?

R18 - 16 personnes ont formulé une ou des propositions

Un numéro unique et dédié pour les collectivités locales (3)
Diffuser un répertoire des noms des agents avec leurs coordonnées téléphoniques (7)
Présentation de l'interlocuteur (6)
Un véritable standard dans les sous-préfectures (2)
Formation du personnel d'accueil téléphonique
Recruter des fonctionnaires (3)
Demander au service des cartes grises de répondre au téléphone (2)

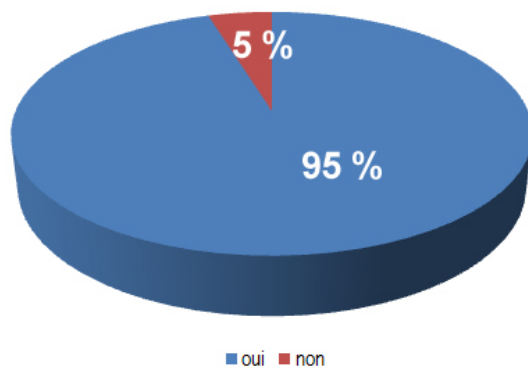
Q19 - Si vous aviez à noter la qualité de l'accueil téléphonique à la préfecture ou à la sous-préfecture, quelle note (sur 20) lui attribueriez-vous ?

R19 - Ne se prononce pas = 25 - Note obtenue : 15,47

D - L'ACCUEIL PHYSIQUE A LA PREFECTURE OU A LA SOUS-PREFECTURE

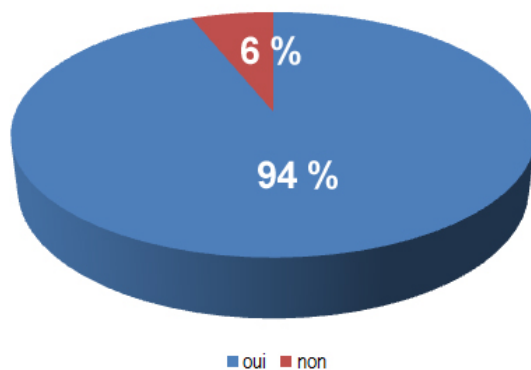
Q20 - En entrant vous avez facilement identifié le point accueil général ou le service que vous veniez voir

R20 - 280 OUI - 16 NON



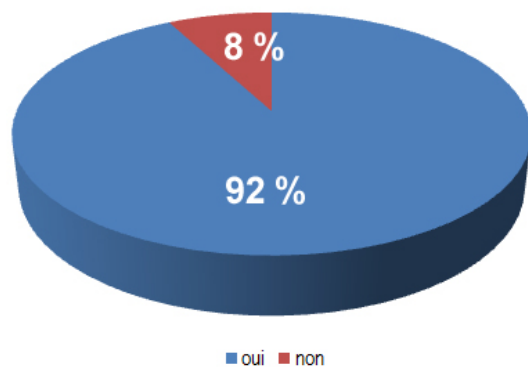
Q21 - Les locaux sont propres et bien équipés

R21 - 283 OUI - 13 NON



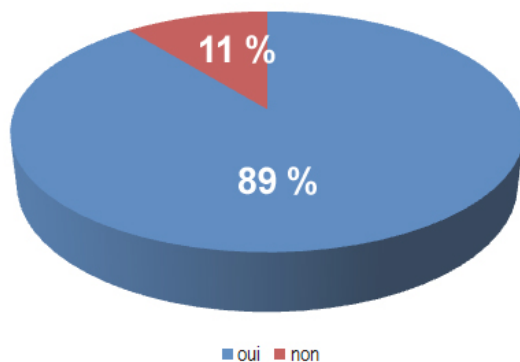
Q22 - . Vous avez été reçu(e) dans de bonnes conditions de confidentialité

R22 - 273 OUI - 23 NON



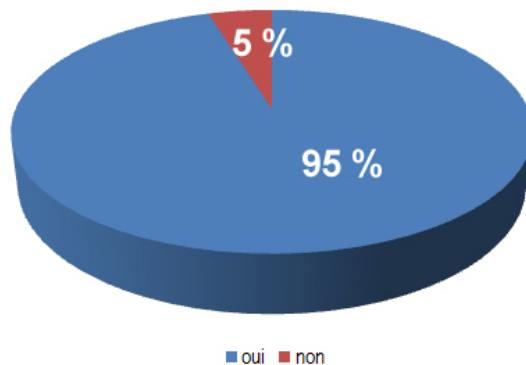
Q23 - La personne qui vous a reçu(e) s'est présentée (ou son nom était indiqué à l'entrée de son bureau)

R23 264 OUI - 32 NON



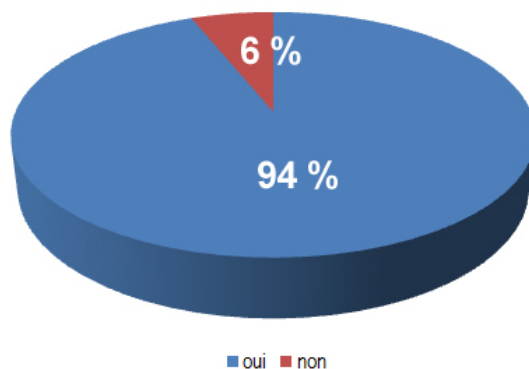
Q24 - Vous avez été accueilli(e) de façon courtoise

R24 281 OUI - 15 NON



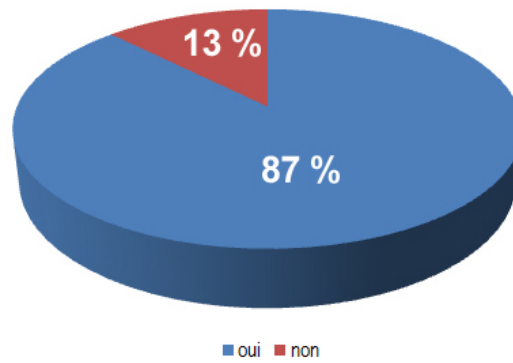
Q25 - Votre demande a été écoutée avec attention

R25 279 OUI - 17 NON



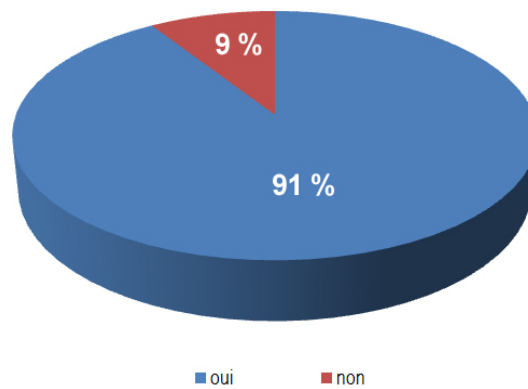
Q26 - Vous avez obtenu des conseils personnalisés

R26 - 259 OUI - 37 NON



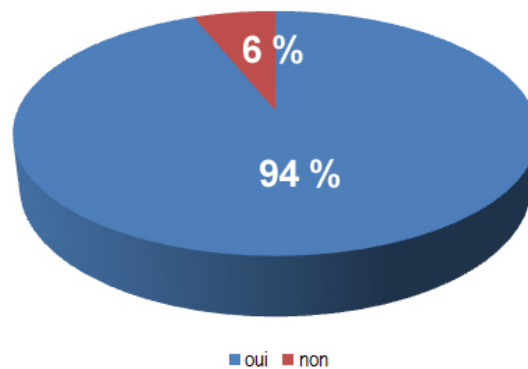
Q27 - Vous avez été informé(e) dans des termes simples et compréhensibles

R27 - 270 OUI - 26 NON



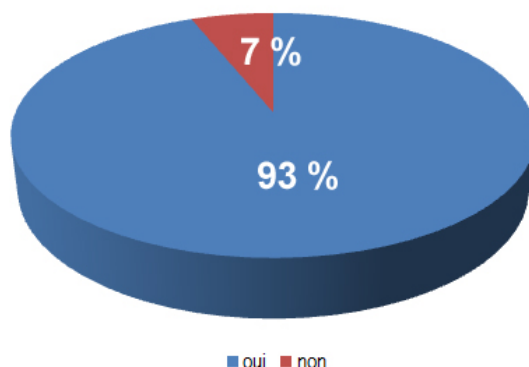
Q28 - Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande

R28 - 283 OUI - 13 NON



Q29 - L'amplitude horaire de la préfecture et des sous-préfectures (8h30 - 12h00, 13h30 - 16h00 pour le guichet et la délivrance des titres et 9h00 - 12h00, 14h00 - 17h30 pour les autres services) vous convient-elle ?

R29 - 275 OUI - 21 NON



Q30 - Si non, quels sont les horaires susceptibles de vous intéresser :

R30 - 13 personnes ont formulé une ou des propositions

Ouverture le samedi matin (3)
9 h - 12 h / 13 h 30 - 17 h 30 pour tous les services (2)
8 h - 12h / 13 h 30 - 17 h 30 pour tous les services
8 h 30 - 12 h / 13 h 30 - 16 h 30 pour tous les services
8 h 30 - 12 h / 13 h 30 - 18 h 00 pour tous les services
7 h - 19 h
Ouverture de tous les services uniquement de 14 h 30 à 18 h (2)
Fermeture de tous les services à 17 heures
Une journée par semaine avec une fermeture tardive

Q31 - Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accueil dans les services de la préfecture ou de la sous-préfecture ?

R31 - 15 personnes ont formulé une ou des propositions

Augmenter les effectifs notamment en sous-préfecture (4) et aux guichets (5)
Installer une signalétique dans les sous-préfectures (3)
Problème de stationnement à la préfecture (6)
Former le personnel d'accueil (2)
Créer un véritable espace d'accueil et d'attente (2)
Faciliter la prise de rendez vous avec les services (2)
Etre à l'écoute des élus et leur donner des conseils

Q32 - Si vous aviez à noter la qualité de l'accueil à la préfecture ou à la sous-préfecture, quelle note (sur 20) lui attribueriez-vous ?

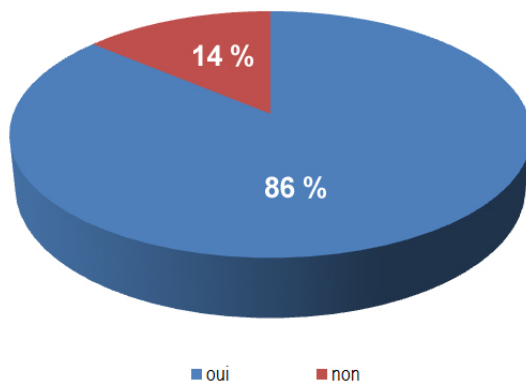
R32 - Ne se prononce pas = 42 - Note obtenue : 15,66

E - LE SITE INTERNET DES SERVICES DE L'ETAT DANS LE GERS

Depuis le mois de mars 2012, les services de l'Etat dans le Gers dispose d'un nouveau site internet : www.gers.gouv.fr

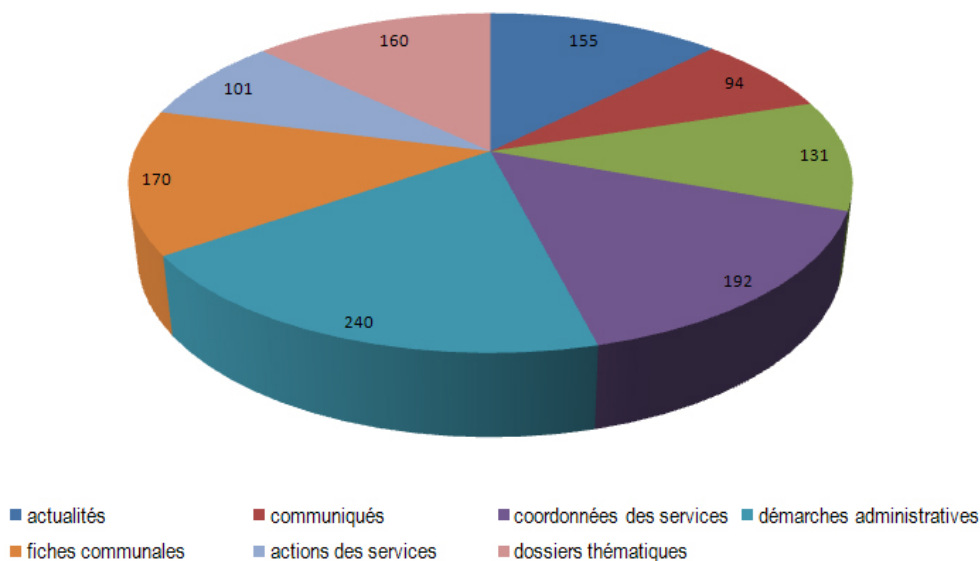
Q33 - Connaissez-vous ce site ?

R33 - 254 OUI - 42 NON



Q34 - Si oui, quelles sont les informations que vous consultez :

	Réponses	%
Les actualités	155	61
Les communiqués de presse	94	37
Les publications (notamment le recueil des actes administratifs)	131	52
Les coordonnées des services	192	76
Les démarches administratives	240	98
Les fiches communales	170	67
Les actions des services	101	40
Les dossiers thématiques	160	63



Q35 - Quelles sont les informations que vous souhaiteriez pouvoir consulter sur ce site :

R35 - 30 personnes ont formulé une ou des propositions :

Commentaires SDCI



Demandes formulées	En ligne sur le site internet	A créer éventuellement	Observations
Coordonnées des services (2)			
Horaires des services, organigramme, présentation des concours (3)			
Cartes grises : saisie directe d'une demande, informations (3)			Saisie directe impossible
Information sur les enquêtes publiques			
Des informations sur l'intercommunalité : carte, compte rendus CDCI (8)		Rubrique créée le 19 octobre	
Carte des ZRR			
Montant des dotations des communes (3)			Infos sur le site du MINEFI
Rubrique état civil, formulaire CERFA (2)			Lien vers le site du CERFA
Evolutions réglementaires en cours (4)			Lien vers le site de l'assemblée nationale et du Sénat
Un accès fermé pour les mairies avec mise en ligne des circulaires et arrêtés (5)			Possible sur l'extranet Territorial
Formulaires nécessaires au bon fonctionnement de la mairie (3)			Rubrique "fiches pratiques" en cours de construction
Forum pour échanger les points de vue et expériences des élus (2)			Rôle de l'association des maires
Arbre généalogique des ancêtres			????

Q36 - Si vous aviez à noter la qualité du site internet des services de l'Etat dans le Gers, quelle note (sur 20) lui attribueriez-vous ?

R36 - Ne se prononce pas = 34 - Note obtenue : 16,95