



# PREFECTURE DE L'AVEYRON

Principaux éléments d'analyse de l'enquête  
de satisfaction menée auprès des usagers  
du 18 au 25 juin 2015

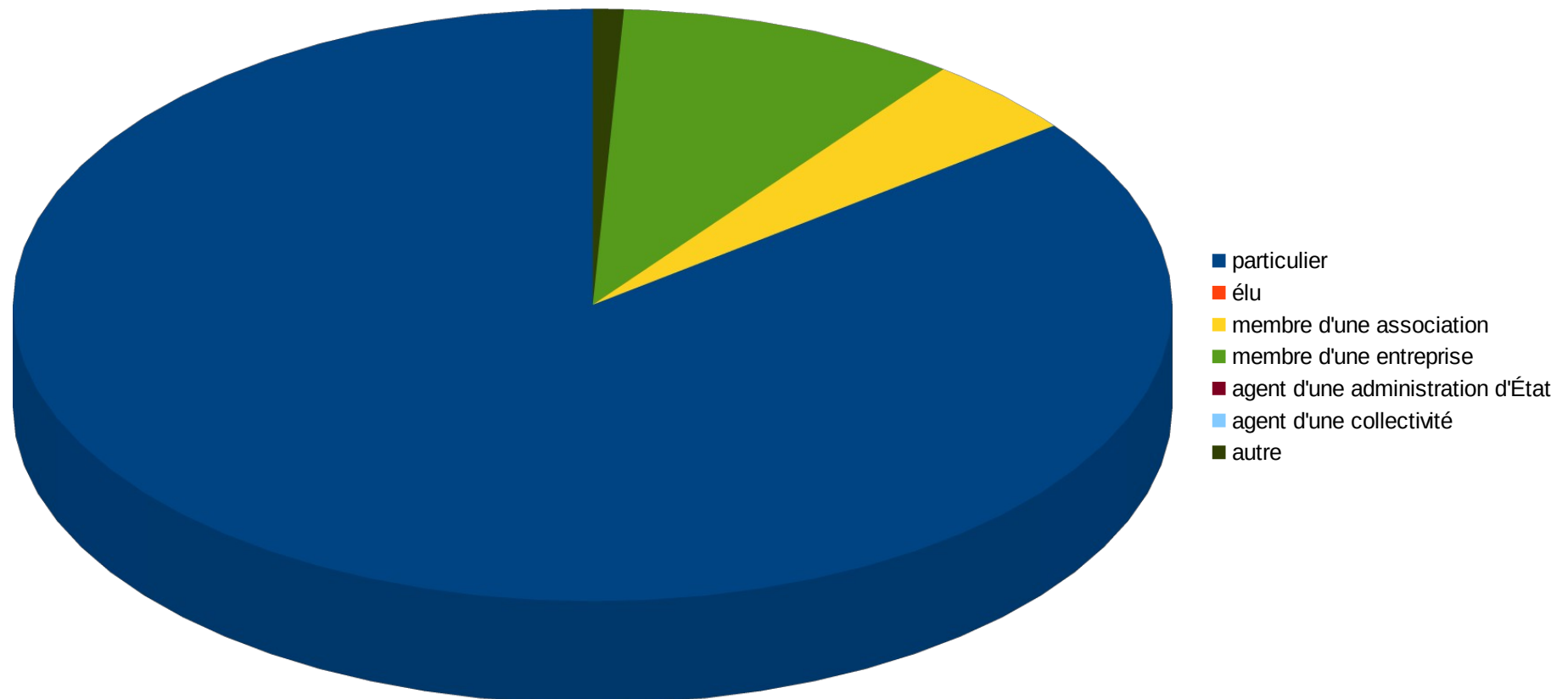
# Méthodologie d'enquête



- Cette enquête s'inscrit dans la démarche qualité Marianne entreprise par la préfecture de l'Aveyron depuis 2011 ;
- C'est la sixième enquête depuis novembre 2011 ;
- 117 usagers ont répondu au questionnaire qui leur a été proposé par l'agent d'accueil et de pré-accueil ;
- L'ensemble des personnes interrogées n'a pas répondu à toutes les questions.

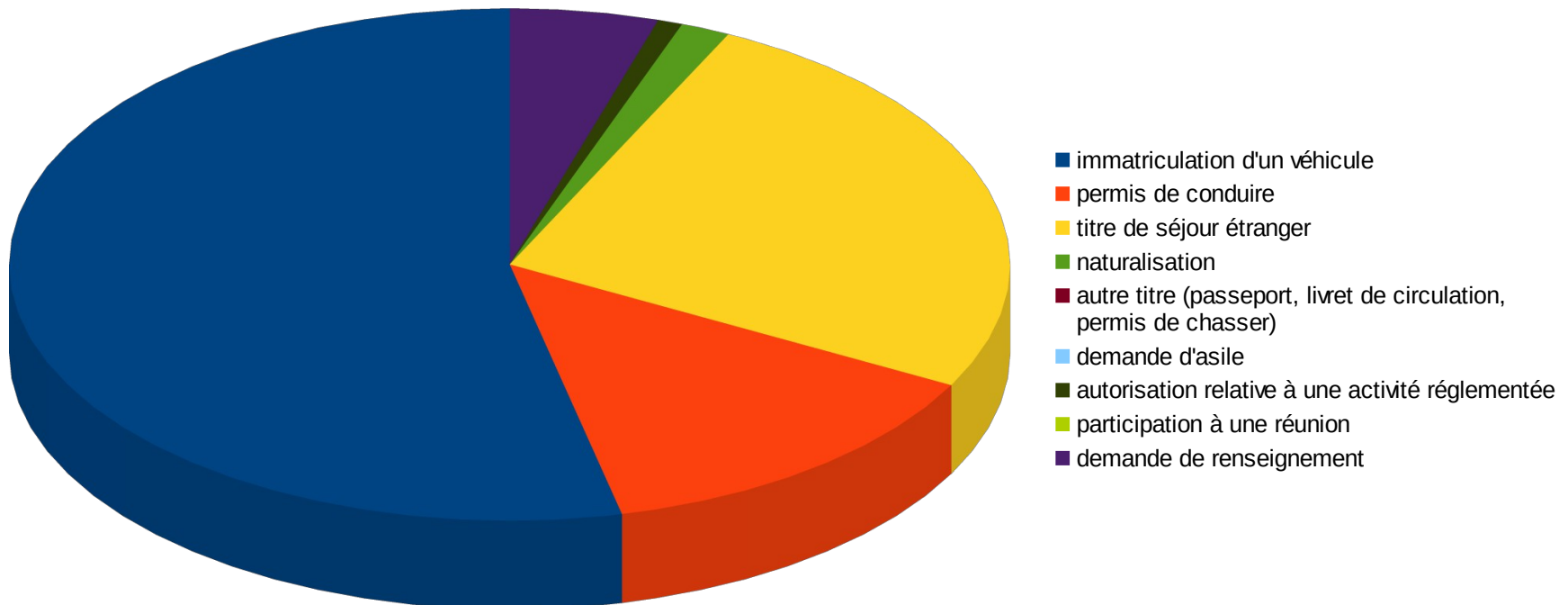
## > Le particulier est le type d'utilisateur le plus accueilli à la préfecture

- 85 % des personnes accueillies sont des particuliers



## > Un peu plus de la moitié des usagers viennent pour une immatriculation de véhicule.

- 54 % viennent pour une immatriculation,
- 27 % pour un titre de séjour,
- 15 % pour un permis de conduire.



## Les démarches accomplies avant le déplacement à la préfecture :

> 47 % des usagers ont cherché de renseignements préalables (57 % en mai 2014) ;

A partir du site internet de la préfecture :



> 60 % des usagers jugent que la recherche d'informations sur le site *www.aveyron.gouv.fr* a été facile,

> 60 % des usagers ont consulté la rubrique « vos démarches en ligne »,

> 83 % des usagers n'ont pas consulté d'autres pages du site,

> 68 % des usagers considèrent que les informations trouvées ont répondu à leurs attentes.



### A partir d'appels téléphoniques

- > 91 % des usagers ont bénéficié d'un accueil agréable et courtois,
- > pour 75 % des usagers, l'appel a abouti.



### A partir de courriers

- > 56 % des usagers jugent le délai de réponse court,
- > 80 % ont eu une réponse écrite compréhensible.

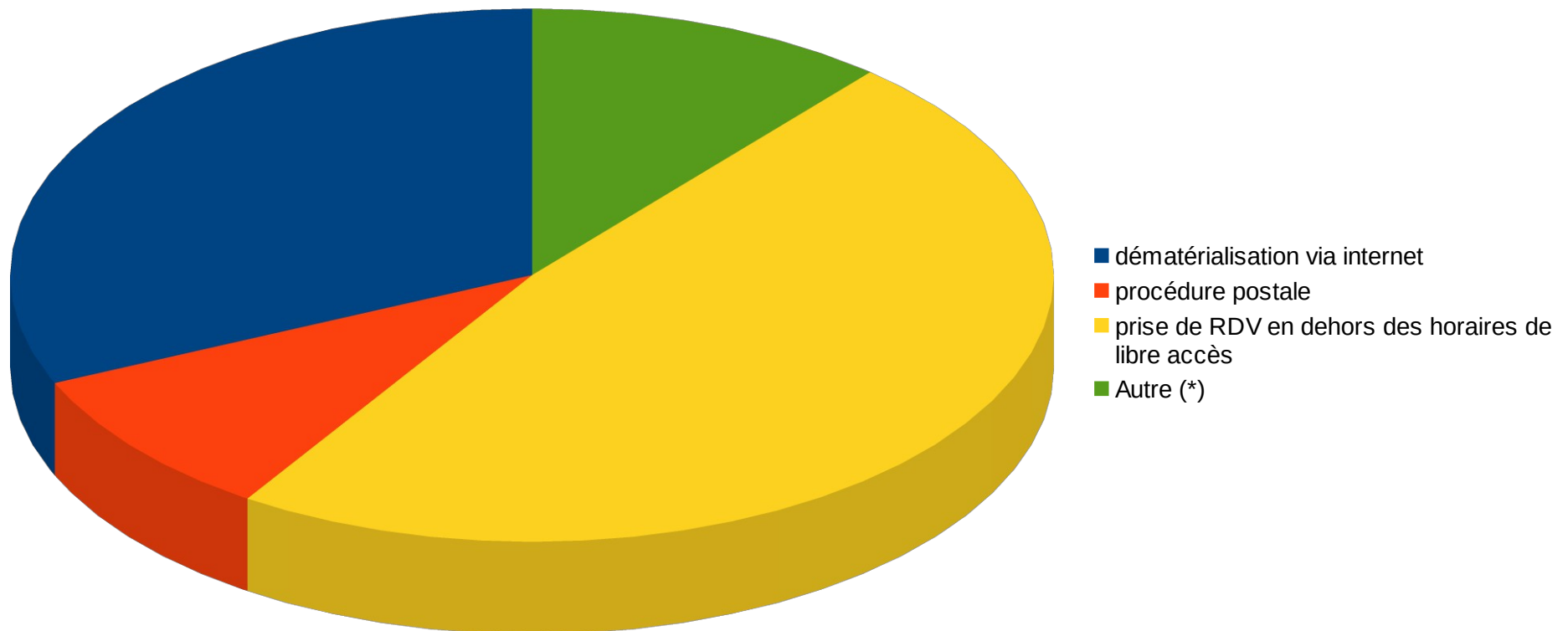


### A partir de courriels

- > 75 % ont jugé le délai de réponse long,
- > 100 % des usagers ont bénéficié d'une réponse compréhensible.

**> Un peu plus d'un usager sur deux aurait souhaité traiter sa demande sans venir à la préfecture, principalement pour des raisons de distance, de temps et de coût de déplacement entre le domicile et la préfecture**

**> Les modes alternatifs au déplacement privilégiés par les usagers :**



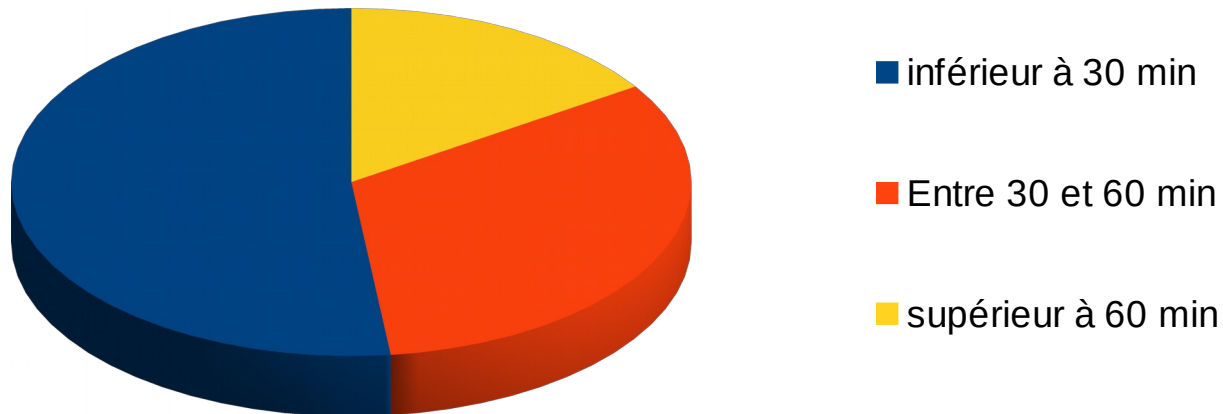
## Les conditions d'accueil (1/2)

> 94 % des usagers ont trouvé la bonne porte d'entrée de la préfecture

> 84 % ont trouvé facilement le bon guichet

> un peu plus de 8 usagers sur 10 ont bénéficié d'un accueil agréable et courtois

> Le temps d'attente au guichet :





## Les conditions d'accueil (2/2)

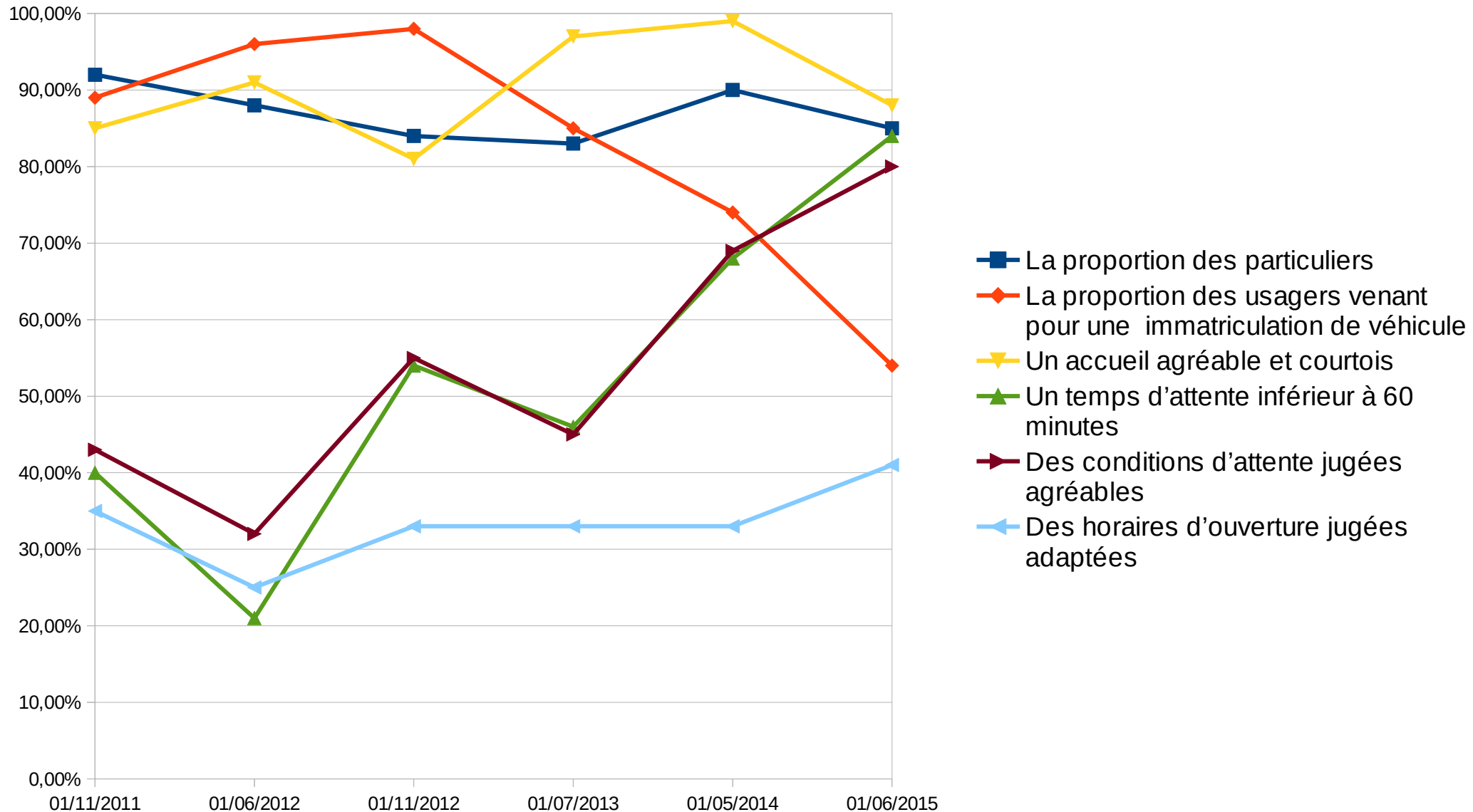


>80 % des usagers ont trouvé leurs conditions d'attente agréables

> pour 59 % des usagers, les horaires d'ouverture de la préfecture ne paraissent pas adaptés

> 1/3 des usagers à mobilité réduite ne trouvent pas les modalités d'accueil satisfaisantes

# EVOLUTION DE LA SATISFACTION DES USAGERS DE 2011 à 2015



# EVOLUTION DE LA SATISFACTION DES USAGERS DE 2011 à 2015 (2/2)

- La proportion des usagers venant pour une immatriculation de véhicule se réduit (- 40 points entre novembre 2012 et juin 2015) ;



Le taux des usagers ayant bénéficié d'un accueil agréable et courtois est élevé, 85 %, mais diminue par rapport aux résultats de l'enquête menée en 2014 ; 



Depuis l'enquête réalisé en juillet 2013, le taux des usagers dont le temps d'attente est inférieur à 60 minutes ne cesse de progresser pour atteindre 84 % à l'enquête de juin 2015 ;



À noter que la courbe « des conditions d'attentes jugées agréables » suit la même tendance ;



Le taux des usagers qui jugent les horaires d'ouverture adaptées augmente légèrement par rapport à 2014, et atteint 41 % en 2015.