



Enquête de satisfaction 2016

Analyse



Contexte organisationnel

Elle se déroule du 7 mars au 8 avril 2016.

La diffusion retenue pour 2016 : agents d'accueil, service civique, courriers, courriels, internet, réseaux sociaux

Au 8 avril 2016, 225 questionnaires ont été recueillis renseignés.

Pour mémoire, en 2015 :

La diffusion retenue pour 2015 : agents d'accueil, service civique, courriers, courriels, internet
200 questionnaires avaient été recueillis au terme de l'enquête.

Résultats 2016

Le questionnaire diffusé en 2016 a été totalement refondu dans l'optique de le rendre plus attractif pour les usagers et ainsi, de les inciter à prendre le temps de le renseigner :

- des smileys allant de « très satisfait » à « pas satisfait » permettent de nuancer l'appréciation des usagers qui ne se cantonnent plus à répondre de façon binaire « oui » ou « non »
- une question sur les réseaux sociaux et une autre sur le temps d'attente ont été ajoutées
- des questions d'ordre général ont été ajoutées : « catégorie d'utilisateur » (particulier, professionnel, association ou autre), fréquence de visite, raison de la visite et satisfaction concernant l'accès à la préfecture.

Comme chaque année, seuls les questionnaires distribués dans le hall de la préfecture ont été renseignés. Aucun n'est parvenu par courrier ou par voie dématérialisée.

Les usagers sont majoritairement des particuliers qui se déplacent rarement en préfecture et qui se sont présentés pour une démarche concernant leur certificat d'immatriculation.

Le taux de participation par thème reste sensiblement le même qu'en 2015. 98 % des personnes sondées donnent leur avis sur l'accueil physique. Seulement 28 % renseignent la partie concernant l'accueil téléphonique et 30 % renseignent la partie concernant le site internet. Cela tend à prouver que la plupart des usagers qui se déplacent en préfecture ne cherchent pas d'informations sur ces deux canaux au préalable.

L'existence des comptes officiels du Préfet de l'Aisne sur Facebook et sur Twitter est méconnue de la grande majorité des usagers (95%) se rendant en préfecture, ce qui corrobore avec les faits cités plus haut : les usagers se rendant en préfecture n'utilisent que très peu les différents moyens de communication à leur disposition.

La satisfaction globale moyenne pour les thèmes de l'accueil physique, de l'accueil téléphonique et de la qualité d'information du site internet est supérieure en 2016 (96%) par rapport à l'an passé (90%).

Focus sur l'accueil téléphonique

THÈME	2015	Actions 2015	2016	Actions à retenir pour 2016
Accueil téléphonique :		Mise en place d'un nouveau système téléphonique avec mémobox		Mise en place d'un système de mesure du temps d'attente
Décroché en moins de 5 sonneries	68,06 %		96 %	
Transfert d'appel	83,82 %		98 %	
Annonce du service	86,76 %		97 %	

Le taux de satisfaction sur l'accueil téléphonique est en hausse par rapport à l'an passé. Les problèmes de dysfonctionnements occasionnés par la mise en place du nouveau système téléphonique durant l'été 2015 ont été résolus et le service téléphonique s'est amélioré.

Le délai d'attente ne satisfait que 79 % des usagers. La plupart des insatisfaits s'est rendue au service des certificats d'immatriculation où le temps d'attente moyen mesuré au 1^{er} trimestre 2016 est de 24 minutes (pour une valeur cible nationale à 45 minutes).

Enfin, parmi les suggestions les plus souvent évoquées, on retrouve le manque de parkings gratuits à proximité des locaux de la préfecture.