



Enquête de satisfaction 2017

Analyse



Contexte organisationnel

Elle se déroule du 24 avril au 24 mai 2017.

La diffusion retenue pour 2017 : agents d'accueil, courriers, courriels, internet, réseaux sociaux

Au 24 mai 2017, 212 questionnaires ont été recueillis renseignés.

Pour mémoire, en 2016 :

La diffusion retenue pour 2016 : agents d'accueil, service civique, courriers, courriels, internet
225 questionnaires avaient été recueillis au terme de l'enquête.

Résultats 2017

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.

Le taux de participation par thème est totalement différent des années précédentes. Là où d'autres années les questionnaires n'étaient renseignés que pour l'accueil physique, cette année le taux de participation a considérablement augmenté pour les thèmes de l'accueil téléphonique et du site internet. Les usagers sont plus enclins à se renseigner sur leurs démarches avant de se déplacer, contrairement aux années précédentes.

La connaissance de l'existence des comptes officiels du Préfet de l'Aisne sur Facebook et sur Twitter a gagné 4 points par rapport à l'an passé, ce qui corrobore les faits cités plus haut.

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 inférieure en 2017 (85%) par rapport à l'an passé (96%). C'est surtout l'accueil téléphonique qui passe de 95 % de satisfaits à 71 %. La mise en place du serveur vocal interactif en juillet 2016 semble être la raison majeure de ce mécontentement.

Les horaires d'ouverture ne satisfont que 76 % des usagers, contre 90 % en 2016. La fermeture les après-midi depuis l'été 2016 est fortement déplorée.

Le délai d'attente ne satisfait que 64 % des usagers en 2017. Il était déjà plutôt faible en 2016 avec 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 2017 est de 22 minutes (pour une valeur cible nationale à 45 minutes).

La courtoisie et la qualité d'écoute des agents ainsi que la simplicité des termes employés satisfont autant cette année que l'année précédente même si les usagers se déclarent un peu plus facilement satisfaits que très satisfaits.

Enfin, parmi les suggestions les plus souvent évoquées, on retrouve le manque de parkings gratuits à proximité des locaux de la préfecture, les horaires à étendre à nouveau à la journée et le délai d'attente à réduire.