



## RESULTATS DE L'ENQUÊTE DE SATISFACTION 2013

Une enquête de satisfaction a été menée auprès des usagers de la préfecture du Var du 27 mai au 5 juin 2013, auprès d'un échantillon de 305 personnes.

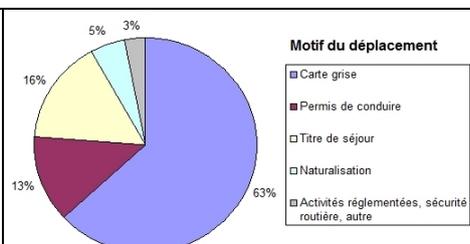
L'enquête portait sur les thèmes suivants :

- les motifs du déplacement,
- la préparation de la venue de l'usager,
- la prise de contact par téléphone, courrier ou courriel,
- les démarches réalisées,
- les réclamations.

Majoritairement, les usagers sont âgés de 31 à 50 ans et viennent en voiture (66%)

### MOTIFS DU DEPLACEMENT

76% des usagers sont venus effectuer des formalités liées à l'achat, la cession ou la conduite d'un véhicule et 18% pour des formalités liées à l'immigration.



### PREPARATION DE LA VENUE DE L'USAGER

- Plus de **60%** des usagers se sont renseignés sur les conditions d'accès de la préfecture avant de venir (38% par l'intermédiaire du site Internet, 13,4% par téléphone et 10% par d'autres moyens (bouche à oreille par exemple).
- Plus de **83%** des usagers ont trouvé facilement ces informations.



Vous êtes de plus en plus nombreux à trouver facilement les informations nécessaires pour accéder à nos locaux.

#### **Ce que nous avons fait:**

l'action de référencement du site Internet pour que le site « Services de l'Etat dans le Var » apparaisse en 1<sup>ère</sup> position sur les moteurs de recherche est efficace et sera reconduite.

Nous opérons des contrôles et des mises à jour très régulières des informations portant sur nos horaires d'ouvertures et nos conditions d'accès.

## ACCESSIBILITE

<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>70%</b> trouvent l'accessibilité de la préfecture satisfaisante, par rapport à 58.6% en 2012. Le principal motif d'insatisfaction concerne les ascenseurs.</li><li>- Concernant les personnes à mobilité réduite, le score de satisfaction s'élève à <b>81.3%</b>.</li></ul>	 <p><b><u>Ce que nous avons fait:</u></b> Les parkings sont désormais mieux signalés et les plans d'accès disponibles sur <a href="http://www.var.gouv.fr">www.var.gouv.fr</a> Nous tenons également à votre disposition le « guide de l'utilisateur » qui précise les jours et horaires d'ouverture de nos services, dont les plages horaires d'accueil ont été largement étendues.</p> <p><b><u>Ce que nous prévoyons de faire :</u></b> Nous mettrons en place un affichage expliquant que seuls les 2ème et 3ème étages sont accessibles au public. En cas de rendez vous ou pour consulter le Défenseur des Droits dont le bureau se trouve au 5ème étage, nos agents d'accueil sont disponibles pour vous guider.</p>
<ul style="list-style-type: none"><li>- Plus de <b>80%</b> des usagers sont désormais satisfaits de nos nouveaux horaires, qui ont été modifiés suite à l'enquête de satisfaction 2012 (En 2012, 100% des usagers avaient exprimé leur souhait de pouvoir accéder aux services de la préfecture de façon plus large, notamment les jeudis).</li></ul>	 <p><b><u>Ce que nous avons fait:</u></b> Nos guichets vous accueillent désormais tous les jours de la semaine et selon des horaires étendus. Un accueil sur rendez-vous a été mis en place par le Service de l'Immigration.</p> <p><b><u>Ce que nous prévoyons de faire :</u></b> Pour répondre à vos attentes, nous étudions actuellement la possibilité d'ouvrir les guichets le vendredi après-midi, notamment pour les cartes grises.</p>
 <p><b>22%</b> des usagers se présentent avant l'heure d'ouverture des guichets.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Seuls <b>47,8%</b> savent que c'est à l'ouverture des guichets que l'attente est la plus longue.</li></ul>	<p>Un suivi est réalisé pour voir si nous pouvons identifier de façon anticipée les créneaux horaires où l'attente est supérieure à 30 minutes. Actuellement, l'attente la plus importante se situe à l'ouverture des guichets.</p>  <p><b><u>Ce que nous prévoyons de faire :</u></b> Nous allons mettre en évidence les horaires d'affluence sur les panneaux d'affichage de la préfecture mais aussi sur le site Internet pour sensibiliser les usagers au fait qu'il est inutile de se présenter avant l'heure d'ouverture car cela crée un engorgement temporaire qui augmente le temps d'attente.</p>

## VOS DEMARCHES

<ul style="list-style-type: none"><li>- <b>72%</b> des usagers jugent les conditions d'attente agréables</li><li>- <b>94,4%</b> des usagers ont été bien orientés vers le service souhaité à leur arrivée.</li><li>- <b>92.8%</b> estiment avoir bénéficié d'un accueil agréable et courtois</li><li>- <b>95%</b> sont satisfaits des documents mis à leur disposition</li><li>- Parmi les personnes ayant sollicitées de l'aide pour compléter leur dossier, <b>90.4%</b> sont satisfaites.</li></ul>	 <p>Une nette progression qui se poursuit. En 2012, les usagers étaient 66.2% à juger les conditions d'attente satisfaisantes, 91.1% à estimer avoir été bien orientés, 66.2% à juger avoir bénéficié d'un accueil courtois et satisfaisant et 81.3% à être satisfaits de la documentation.</p> <p><b><u>Ce que nous avons fait:</u></b> La préfecture a placé la qualité de l'accueil des usagers parmi ses objectifs prioritaires. Tous les agents ont été sensibilisés et formés. Des évaluations internes régulières sont réalisées et la préfecture vient d'obtenir la labellisation Marianne pour la qualité de son accueil.</p> <p><b><u>Ce que nous prévoyons de faire :</u></b> La création d'un comité de lecture, auquel sera associé le comité local des usagers, va nous permettre d'améliorer encore davantage la qualité et la lisibilité de nos documents et courriers. Deux nouveaux photocopieurs seront installés ainsi qu'un monnayeur.</p>
--	--

## LA PRISE DE CONTACT

 <p>Sur les 28,3% d'usagers qui cherchent à joindre la préfecture par téléphone, 90% s'adressent au standard.</p> <p>Environ 1/4 des appels aboutissent en moins de 5 sonneries. 44% des usagers déclarent que l'attente a été longue et 27,4% affirment que leur appel n'a pas abouti.</p>  <p><b>87,5%</b> des usagers sont satisfaits de la courtoisie de leur interlocuteur au téléphone.</p>	<p>Malgré un effectif renforcé au standard téléphonique, les pics d'appels entraînent une saturation des lignes téléphoniques.</p> <p><b><u>Ce que nous avons fait:</u></b> Les effectifs des lignes dédiées (immigration, carte grise) ont été renforcés.</p> <p><b><u>Ce que nous prévoyons de faire :</u></b> Nous étudions la possibilité de vous informer par SMS de la mise à disposition de votre titre pour vous éviter d'avoir à nous joindre par téléphone. Par ailleurs, nous nous engageons à répondre à vos courriels en moins de 5 jours ouvrés. Pour nous écrire, il suffit d'utiliser le formulaire de contact à l'adresse : <a href="http://www.var.gouv.fr">www.var.gouv.fr</a></p> <p><b><u>Ce que nous vous conseillons :</u></b> Nous vous conseillons, pour des demandes de renseignements d'ordre général, de consulter le site <a href="http://www.service-public.fr">www.service-public.fr</a> ou, par téléphone, le 3939. Par ailleurs, nous vous rappelons que les agents ne sont pas autorisés à fournir par téléphone des informations d'ordre personnel ou ayant trait à l'identité d'une personne.</p>
---	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>- 16,7% des usagers nous contactent par courrier et <b>90%</b> n'ont pas eu de difficulté à trouver l'adresse postale de la préfecture.</li> <li>- <b>92%</b> évoquent la clarté de la réponse à leur courrier.</li> <li>-  <b>48%</b> des usagers précisent avoir obtenu une réponse dans un délai maximum de 15 jours ouvrés mais pour 52 % des usagers, la réponse a dépassé ce délai ou, dans de rares cas, ils n'ont pas eu de réponse.</li> </ul>	 <p><b><u>Ce que nous avons fait:</u></b> Depuis février 2013, nous nous engageons sur les délais de nos réponses. Ces délais font l'objet d'un suivi mensuel. A ce jour, les services répondent à plus de 80% des courriers dans un délai de 15 jours ouvrés.</p>
---	---

<p>Seuls 5,6% des usagers nous contactent par mail.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>72,7%</b> déclarent avoir eu une réponse 5 jours maximum après leur envoi.</li> <li>- <b>81.8%</b> affirment avoir eu une réponse écrite clairement formulée.</li> </ul>	 <p><b><u>Ce que nous avons fait:</u></b> Depuis février 2013, nous nous engageons sur les délais de nos réponses. Ces délais font l'objet d'un suivi mensuel. A ce jour, les services répondent à plus de 95% des courriels dans un délai de 5 jours ouvrés.</p> <p><b><u>Ce que nous vous conseillons</u></b> Le traitement de vos demandes par mails étant beaucoup plus rapide que par courrier, nous vous conseillons cette formule. Pour cela, il suffit d'utiliser le formulaire de contact à l'adresse : <a href="http://www.var.gouv.fr">www.var.gouv.fr</a></p>
--	--

## LES RECLAMATIONS

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vous êtes <b>69,4%</b> à savoir que vous pouvez déposer une réclamation ou une suggestion par courrier ou par mail</li> </ul>	 <p><b><u>Ce que nous faisons:</u></b> Nous nous engageons à prendre en compte vos réclamations ou suggestions et à vous apporter une réponse dans un délai de 15 jours ouvrés.</p>
--	--



**Une nouvelle enquête sera réalisée en fin d'année. D'ici là, n'hésitez pas à nous faire part de vos remarques :**

- sur le site internet des services de l'Etat [www.var.gouv.fr](http://www.var.gouv.fr)
- dans l'urne Marianne disponible à proximité de l'accueil

**général.**