



Résultats de l'enquête de satisfaction 2015

Cette enquête a été réalisée
auprès des usagers de la Préfecture du Calvados
du 1^{er} avril au 30 mai 2015.

227 questionnaires ont été collectés.



NOTE DE CADRAGE

Référentiels :

Référentiel
MARIANNE

Engagement n°14

« Nous mesurons annuellement votre satisfaction et nous vous informons des résultats ».

Référentiel
QUALIPREF 2.0

Engagement n°3-2

« A votre écoute pour progresser – Une fois par an, nous mesurons la satisfaction des usagers quant à l'accueil et aux procédures, au moyen de l'enquête de satisfaction. »

Contexte local :

Un programme de restructuration des locaux du service de l'immigration et de l'intégration a été lancé en 2012 pour une livraison prévue pour la fin du 1^{er} semestre 2015.

Ces travaux ont nécessité de transférer le service de l'immigration sur le plateau d'accueil principal rue Daniel Huet afin d'utiliser les moyens d'accueil du public existants (guichets, hall d'accueil, back-office). Il a pour cela été nécessaire de libérer préalablement les locaux occupés par le service des permis de conduire et des cartes d'identité et des passeports et de les reloger au 6^{ème} étage du CAD.

Cette opération d'envergure a été menée début avril 2014. Les usagers des permis de conduire (80/jour), des suspensions de permis de conduire (environ 25/jour) et des cartes nationales d'identité et des passeports (5/jour) sont depuis cette date reçus au 6^{ème} étage où ils disposent de guichets temporaires et d'une salle d'attente. Les usagers des visites médicales (15/jour), des cartes grises (environ 130/jour) et des étrangers (environ 90/jour) sont reçus au rez-de-chaussée dans le hall d'accueil général.

Objectif de l'enquête :

Connaître le degré de satisfaction du public pendant la phase temporaire de travaux.

Public cible :

Usagers se rendant à la Préfecture pour toute démarche administrative : immatriculations, cartes nationales d'identité, passeports, permis de conduire, titres de séjour, ... et pour tout autre objet : une réunion, un rendez-vous ou une formation. Le panel final sera composé d'un minimum de 200 personnes.

Dates de mise en œuvre :

A compter du 1^{er} avril 2015 jusqu'à la collecte d'un minimum de 200 questionnaires complétés.

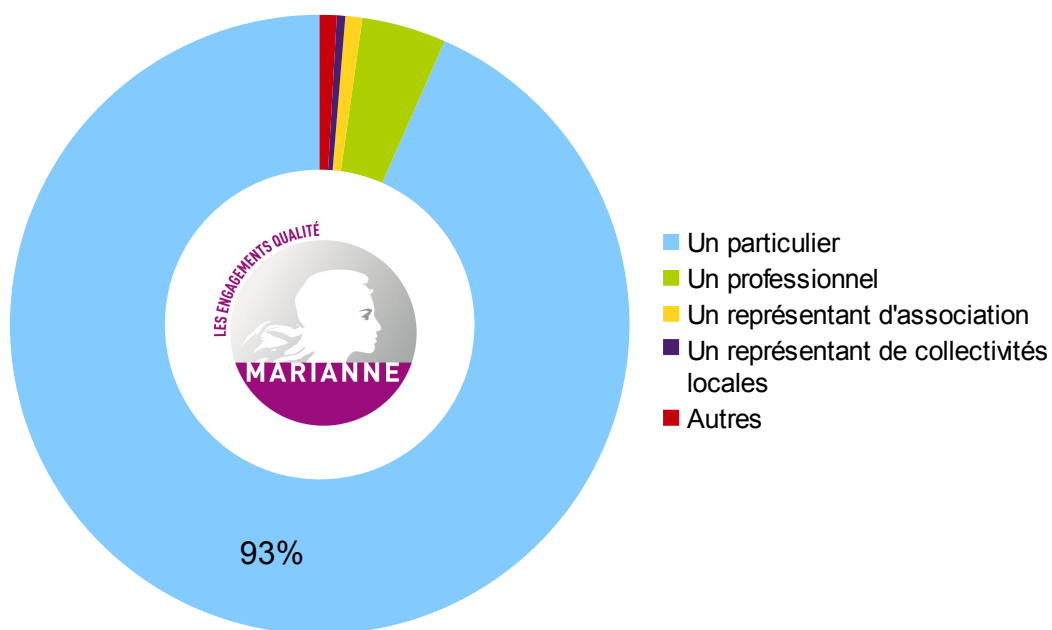
Restitution :

Diffusion interne des résultats de cette enquête par voie d'affichage sur site et externe sur le site Internet de la préfecture. Communication des résultats aux membres du Comité local des usagers.

Pour mieux vous connaître

Question n°1 : Vous êtes

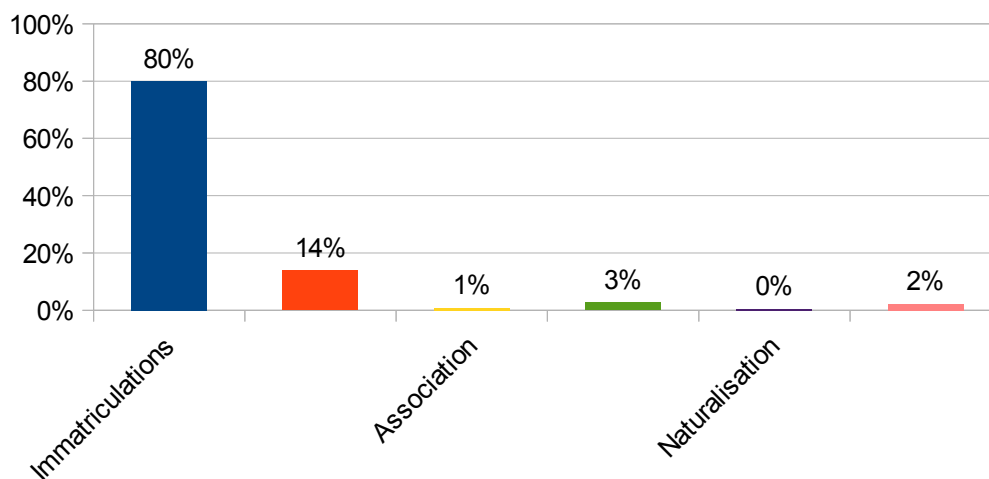
Un particulier	212
Un professionnel	10
Un représentant d'association	2
Un représentant de collectivités locales	1
Autres	2



Vos démarches

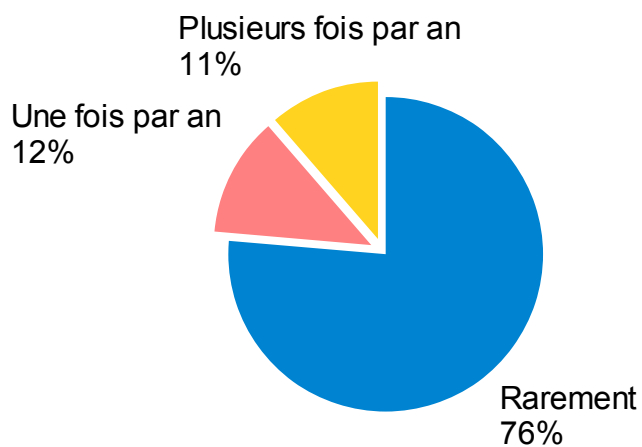
Question n°2 : Pour quelle raison êtes-vous venu(e) à la Préfecture ?

80 %
des personnes
interrogées
se rendaient
au service des
immatriculations.



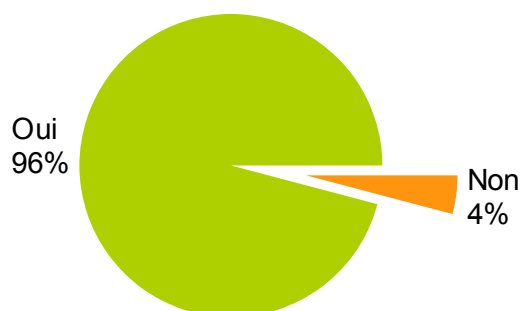
Question n°3 : Venez-vous souvent à la Préfecture ?

Plusieurs fois par an	25
Une fois par an	27
Rarement	168



Question n°4 : Avez-vous trouvé facilement la Préfecture ?

Oui	210
Non	9



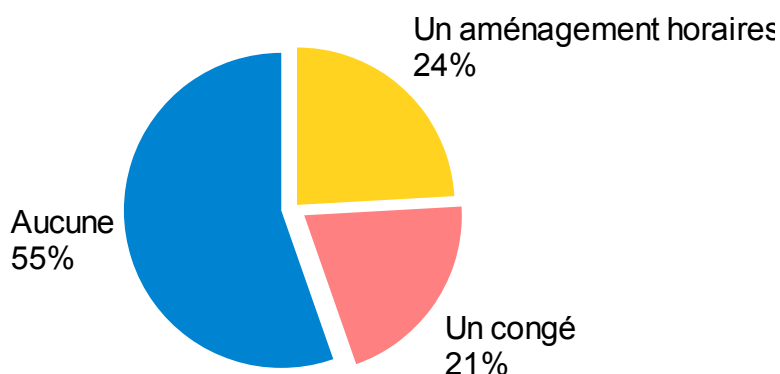
Question n°5 : Notre signalétique extérieure vous semble-t-elle claire et lisible ?

Oui	195
Non	17



Question n°6 : Avez-vous pris des dispositions particulières pour venir à la préfecture ?

Aucune	124
Un congé	46
Un aménagement horaires	54



Votre satisfaction sur l'accès à l'information

Question n°7 : Avant de venir à la préfecture, avez-vous cherché à obtenir des informations ?

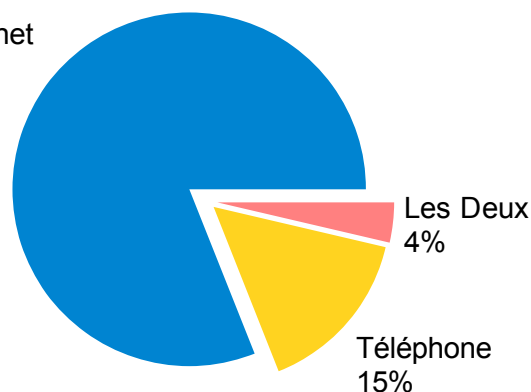
Oui	142
Non	79

Oui
64%

Question n°8 : Si oui, par quel biais ?

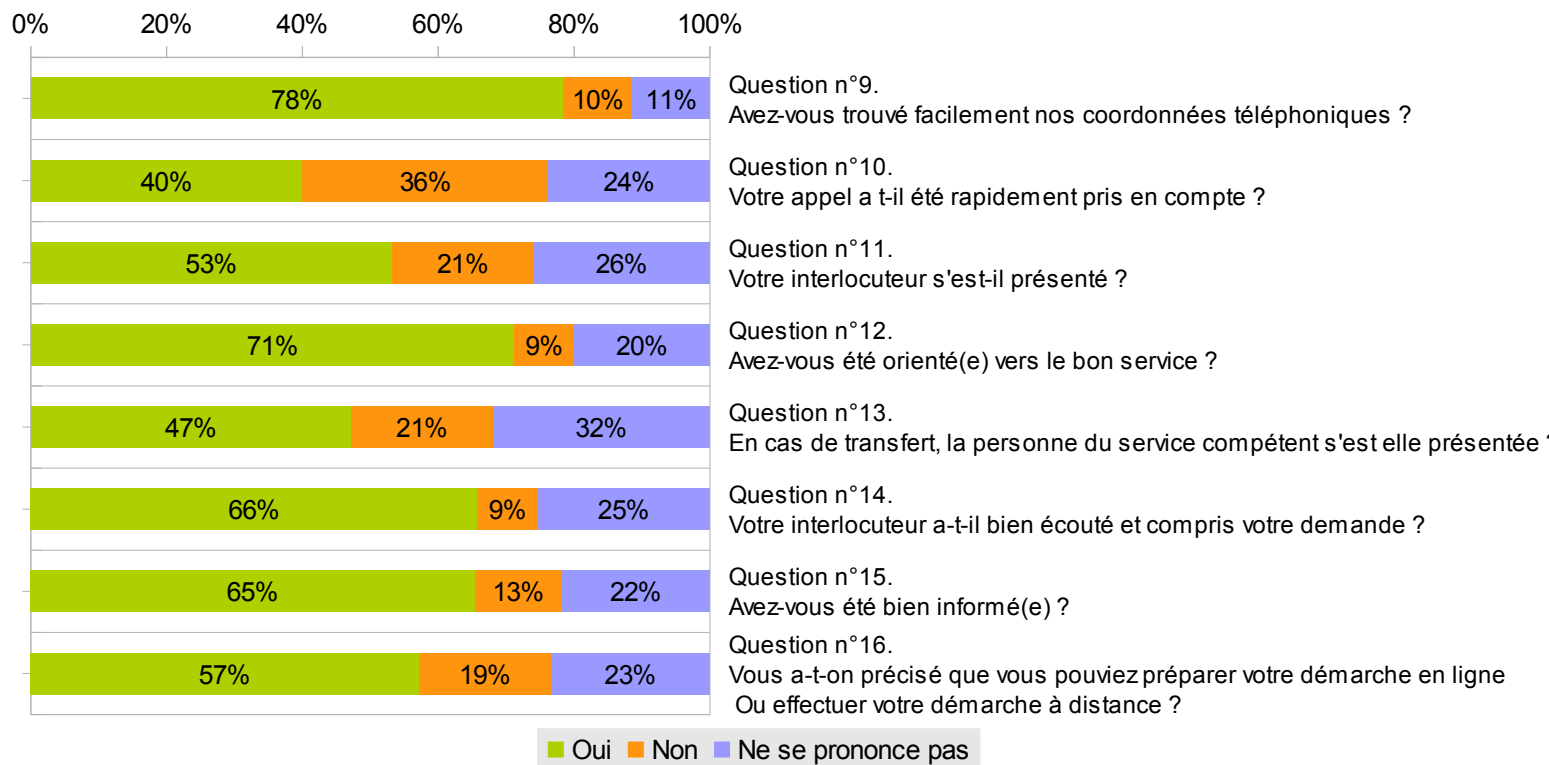
Internet	111
Téléphone	21
Les deux	5

Internet
81%



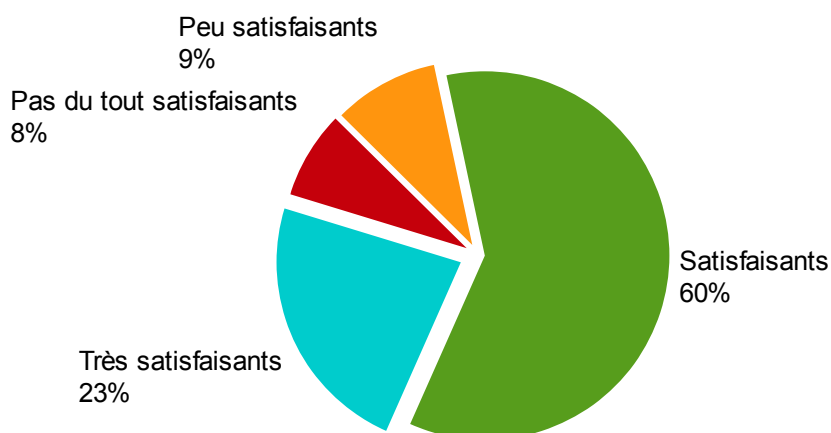
Non
36%

L'accès à l'information par téléphone ...

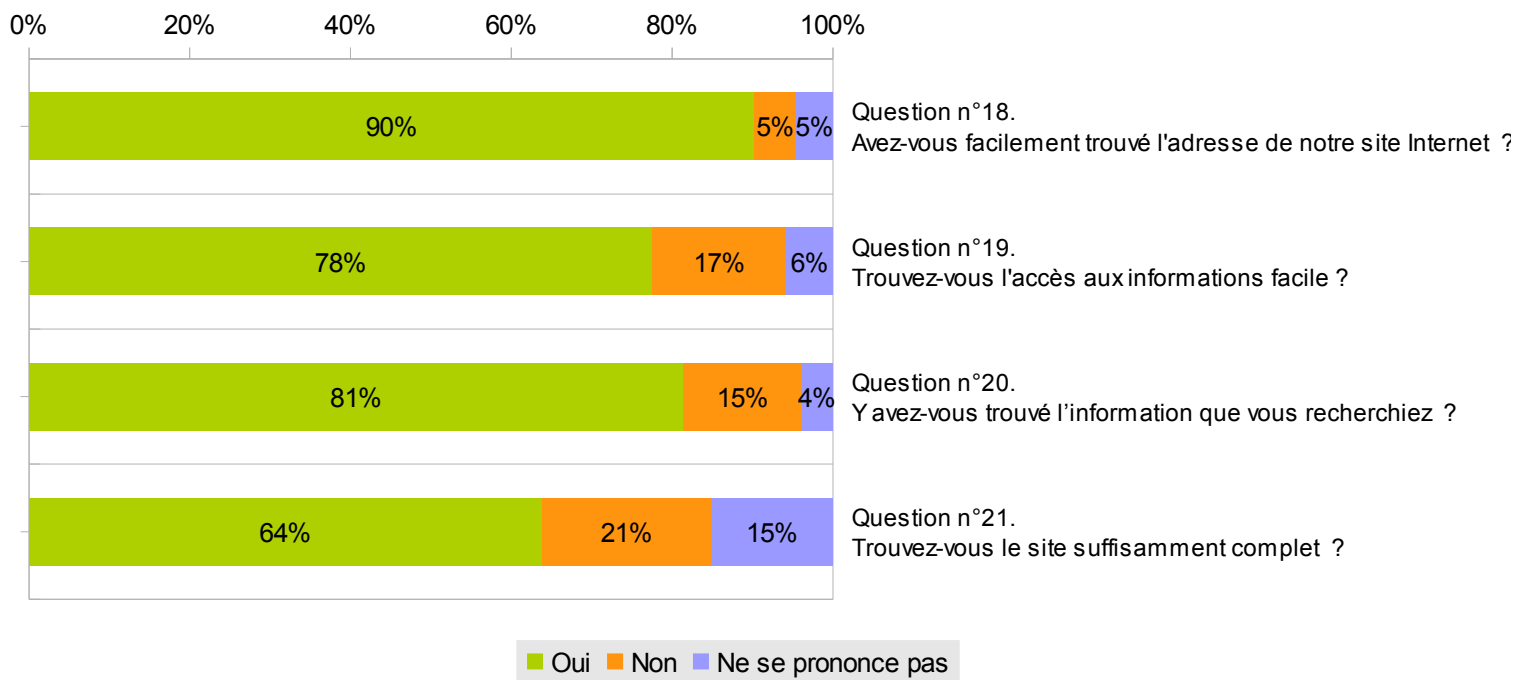


Question n°17 : Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information par téléphone sont :

Très satisfaisants	15
Satisfaisants	39
Peu satisfaisants	6
Pas du tout satisfaisants	5



L'accès à l'information sur notre site Internet ...



www.calvados.gouv.fr

Suivez toute l'actualité sur les réseaux sociaux...

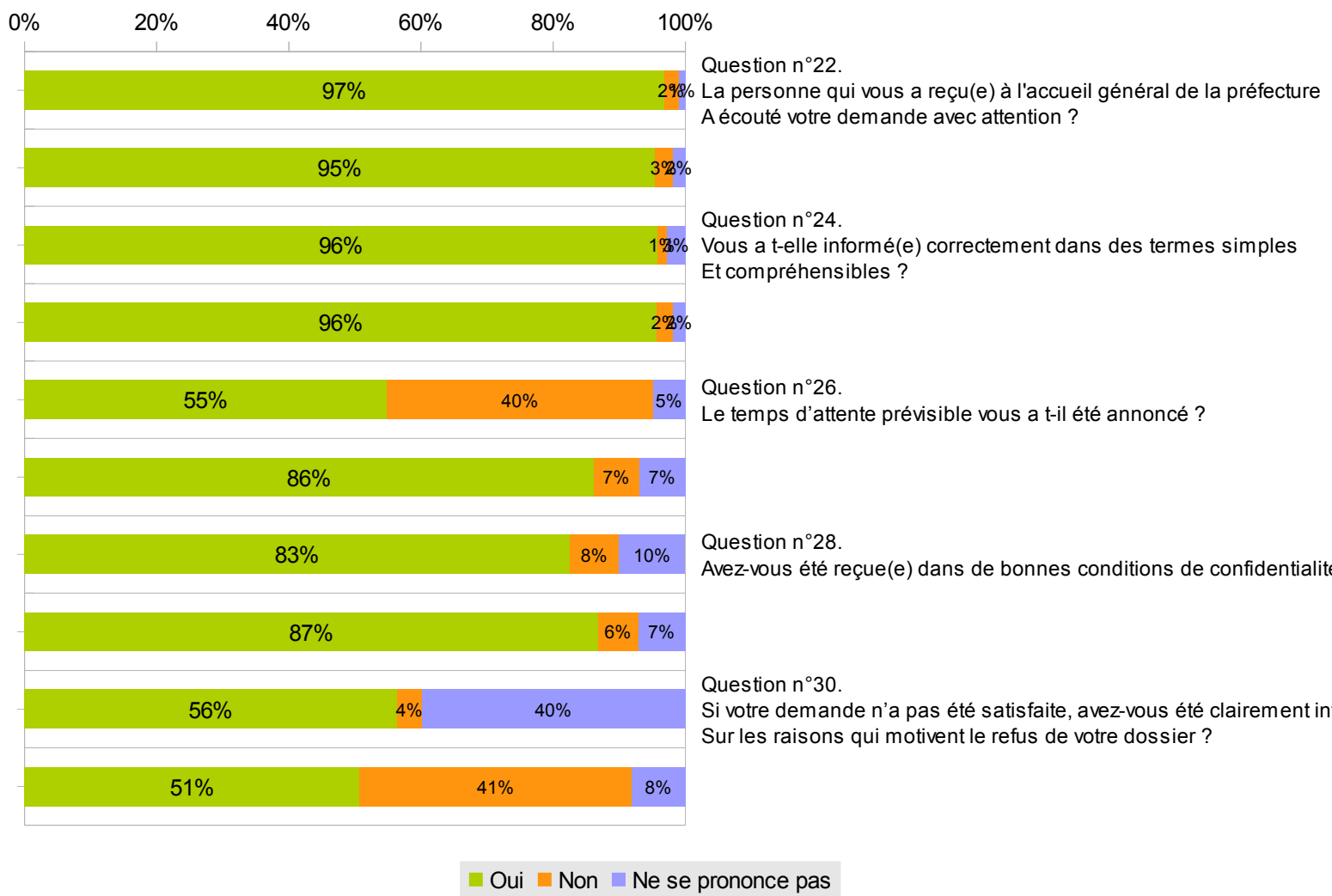
Twitter



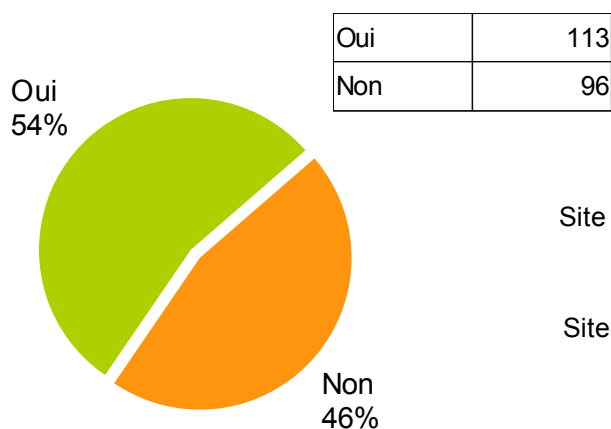
Facebook



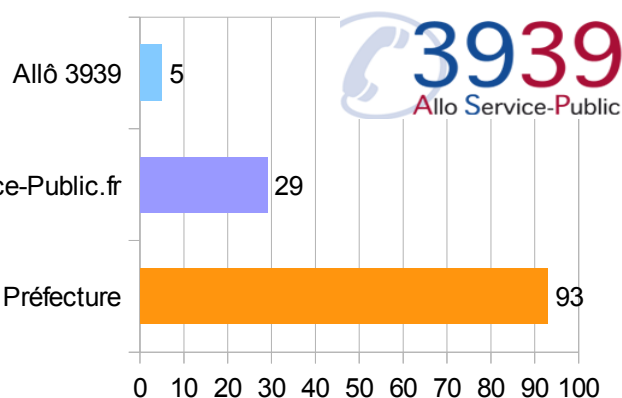
Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil physique



Question n°33 : Avez-vous connaissance des possibilités que nous offrons pour obtenir des informations ou accomplir vos démarches sans vous déplacer ?

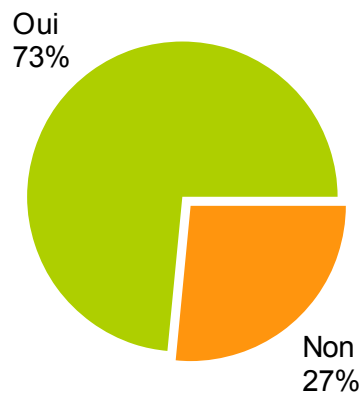


Connaissance des canaux possibles :



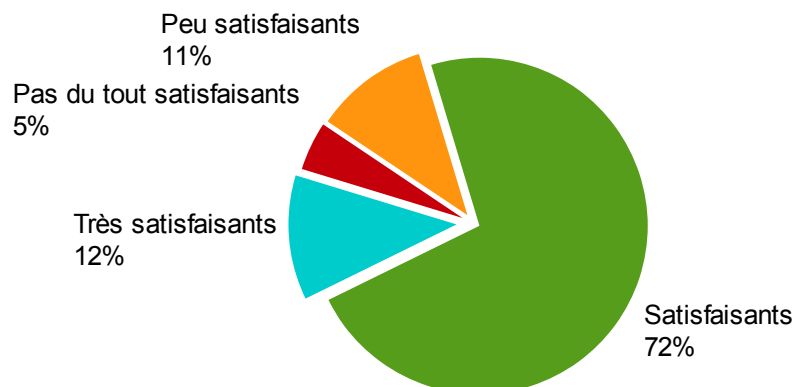
Question n°34 : Les espaces d'attente sont-ils propres et confortables ?

Oui	144
Non	52



Question n°35 : La mise à disposition de photocopieurs, de bornes informatives et de différents services en libre accès est-elle satisfaisante ?

Très satisfaisante	23
Satisfaisante	139
Peu satisfaisante	21
Pas du tout satisfaisante	9



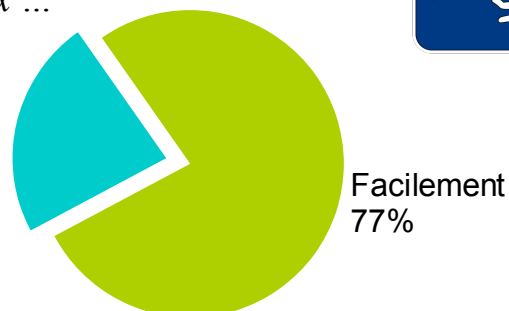


L'accueil des personnes en situation de handicap

Question n°36 : Avez-vous accédé à nos locaux ...

Très facilement	3
Facilement	10
Difficilement	0

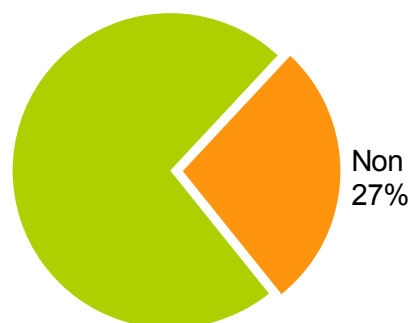
Très facilement
23%



Question n°37 : Si vous avez besoin d'une aide particulière, celle-ci vous a-t-elle été fournie ?

Oui	8
Non	3

Oui
73%



Question n°38 : Avez-vous pu accéder facilement au service souhaité ?

Oui	14
Non	0

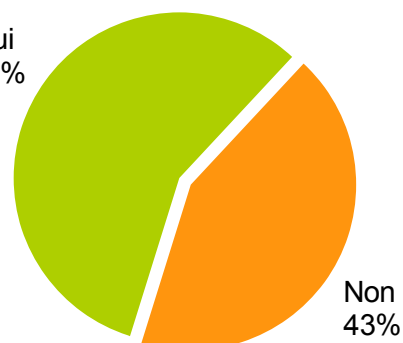
Oui
100%



Question n°39 : Dans le cas où vous étiez dans l'impossibilité d'accéder au service concerné, un agent s'est-il déplacé du fait de votre handicap pour répondre à votre demande et faciliter vos démarches ?

Oui	4
Non	3

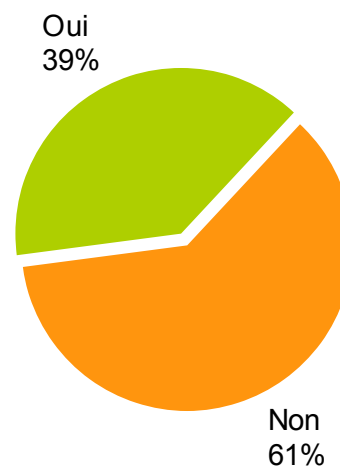
Oui
57%



Le recours aux volontaires du Service civique

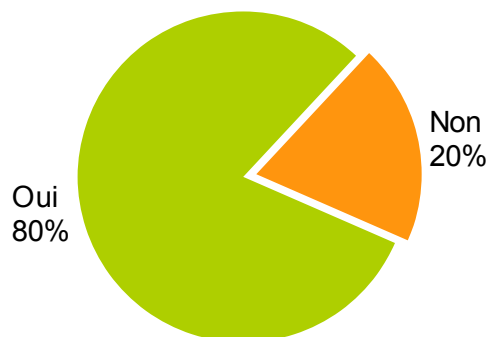
Question n°41 : Avez-vous eu l'occasion de faire appel aux volontaires du service civique ?

Oui	73
Non	114



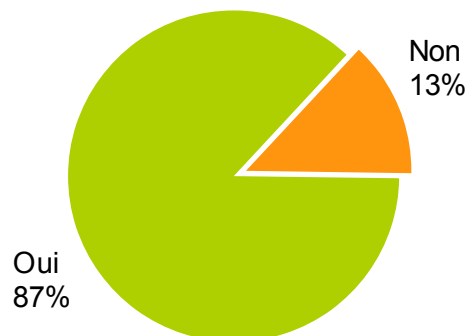
Question n°42 : Etes-vous satisfait(e) de l'aide qu'elles ont pu vous apporter ?

Oui	78
Non	19



Question n°43 : Leur présence au sein de la préfecture vous paraît-elle nécessaire ?

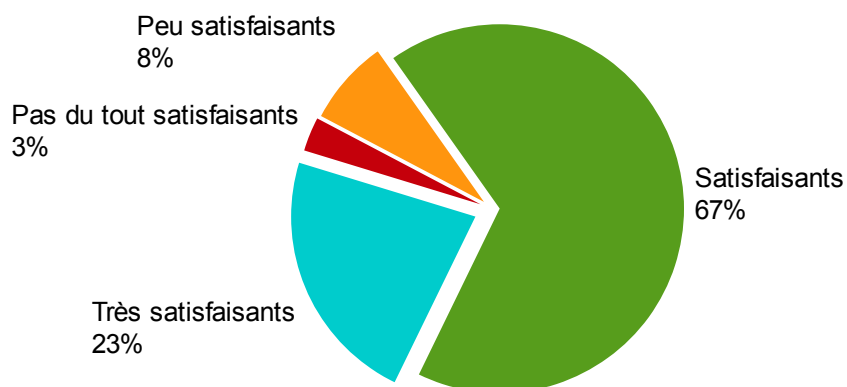
Oui	111
Non	17



Appréciation générale

Question n°44 : Globalement, diriez-vous que l'accueil et le service rendu à l'utilisateur sont :

Très satisfaisants	45
Satisfaisants	134
Peu satisfaisants	15
Pas du tout satisfaisants	6



Nos actions d'amélioration

Recrutement de 3 volontaires du service civique pour accompagner les usagers dans leurs démarches

Restructuration et rénovation du service de l'immigration et de l'intégration pour accueillir les usagers dans de meilleures conditions

Mise en place d'un photomaton au service de l'immigration et de l'intégration (accessible aux horaires d'ouverture du service)

