



# **Enquête de satisfaction réalisée auprès des usagers de la préfecture du Calvados**

**Cette enquête a été réalisée du 24 juin au 1<sup>er</sup> août 2014.**

**263 questionnaires ont été collectés.**



## Contexte :

Un programme de restructuration des locaux du service de l'immigration et de l'intégration a été lancé en 2012 pour une livraison prévue au premier trimestre 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<sup>ème</sup> 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 sixième 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 restructuration du SII

## Mode d'administration :

En vis-à-vis par les volontaires du service civique

## Public cible :

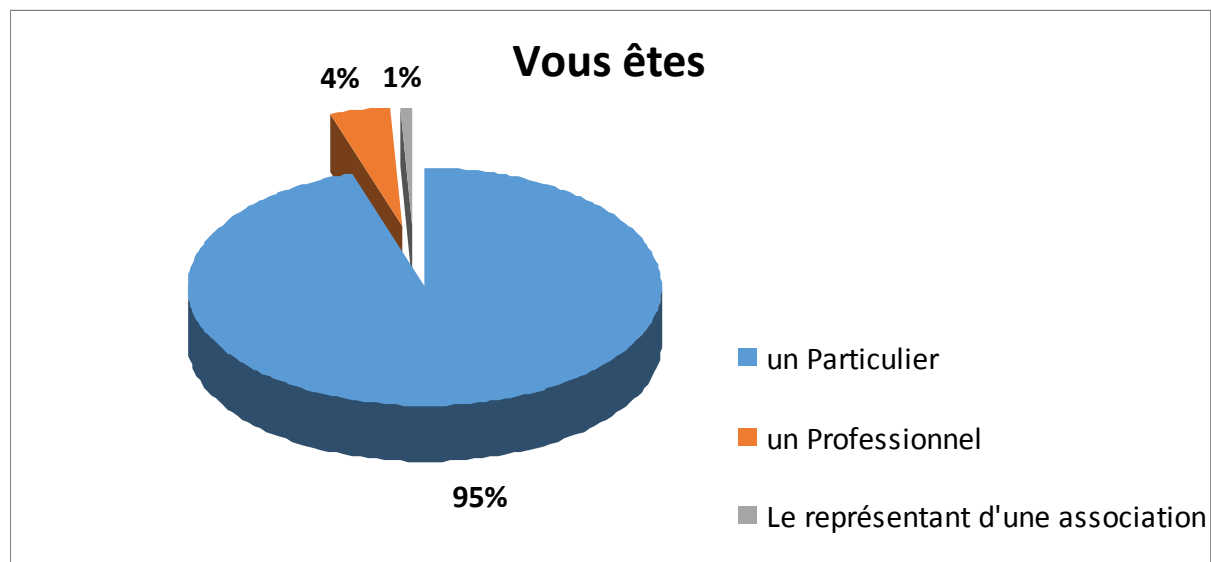
Usagers se rendant à la Préfecture pour une carte grise, une carte d'identité, un passeport, un permis de conduire, un titre de séjour, une réunion, un rendez-vous et une formation.

**Nombre de questionnaires renseignés: 263**

## Pour Mieux vous connaître

### 1. Vous êtes :

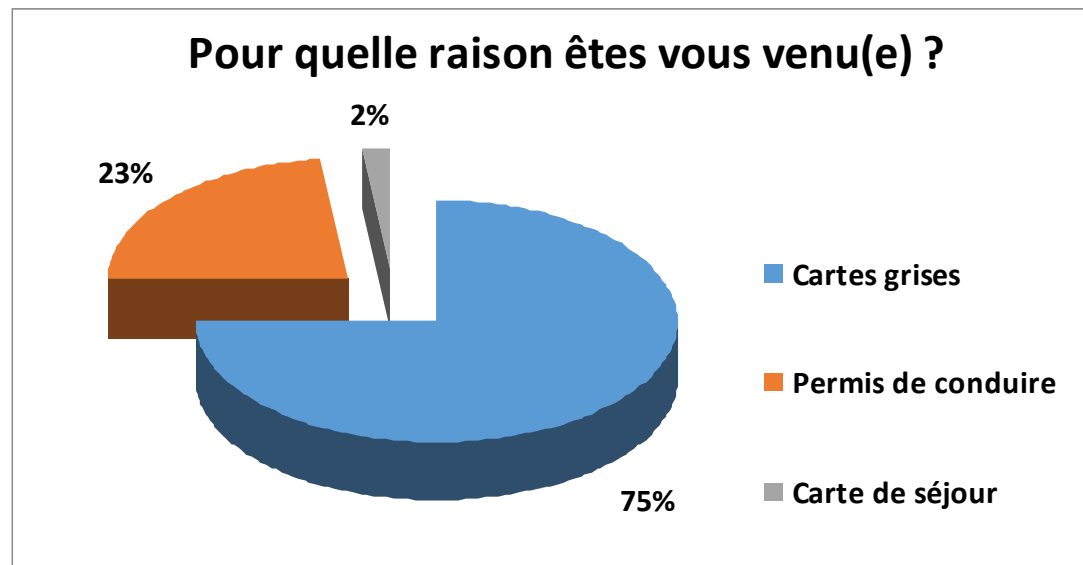
Particulier	249	95%
Professionnel	12	4%
Association	2	1%



## Vos démarches

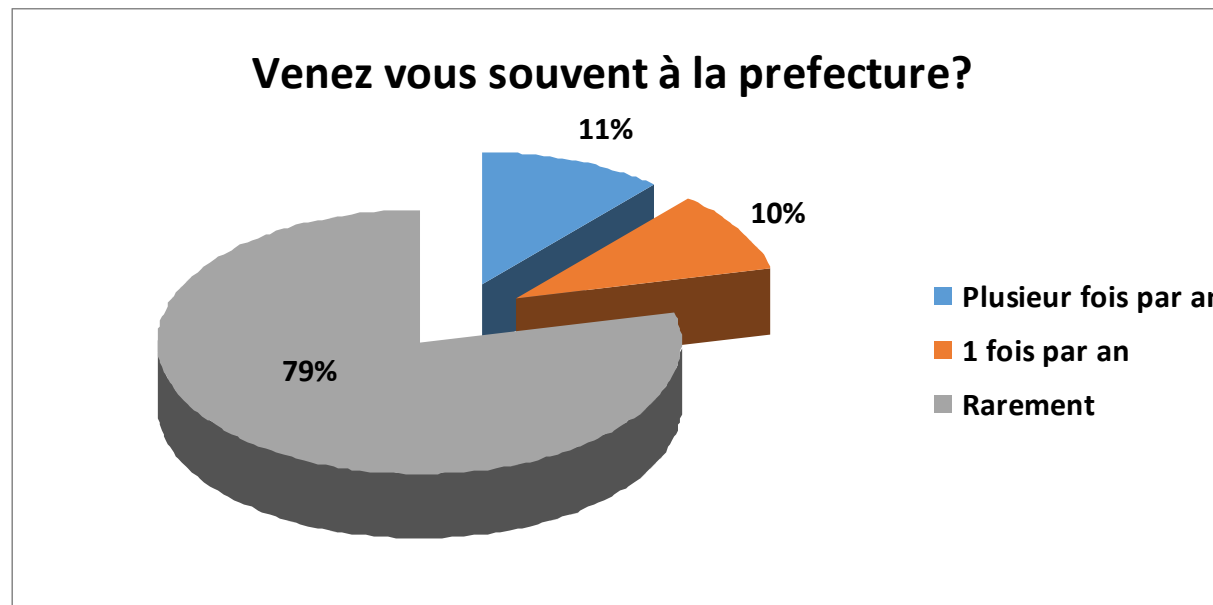
### 2. Pour quelle raison êtes-vous venu(e) aujourd'hui ?

Carte Grises	199	75%
Permis de conduire	61	23%
Titre de séjour	5	2%



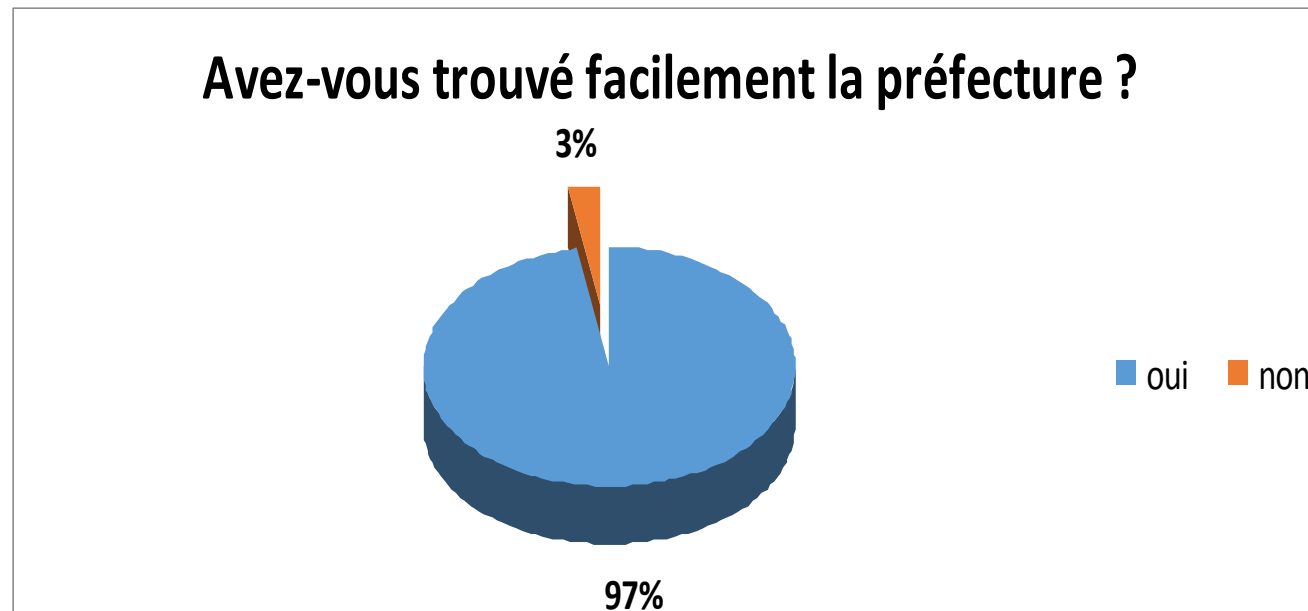
### 3 Venez-vous souvent à la préfecture ?

Plusieurs fois par an	29	11%
1 fois par an	26	10%
Rarement	201	79%



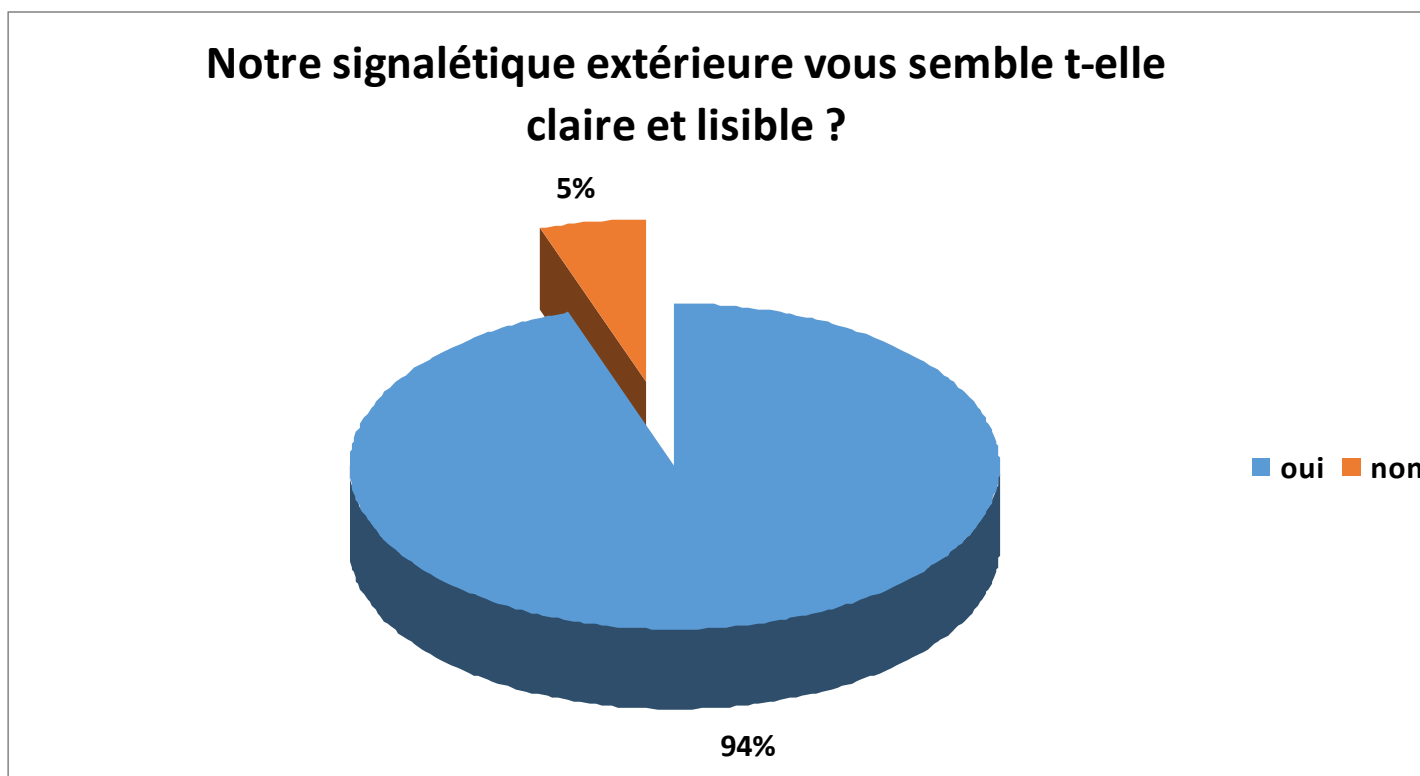
#### 4. Avez-vous trouvé facilement la préfecture ?

oui	247	94%
non	7	5%



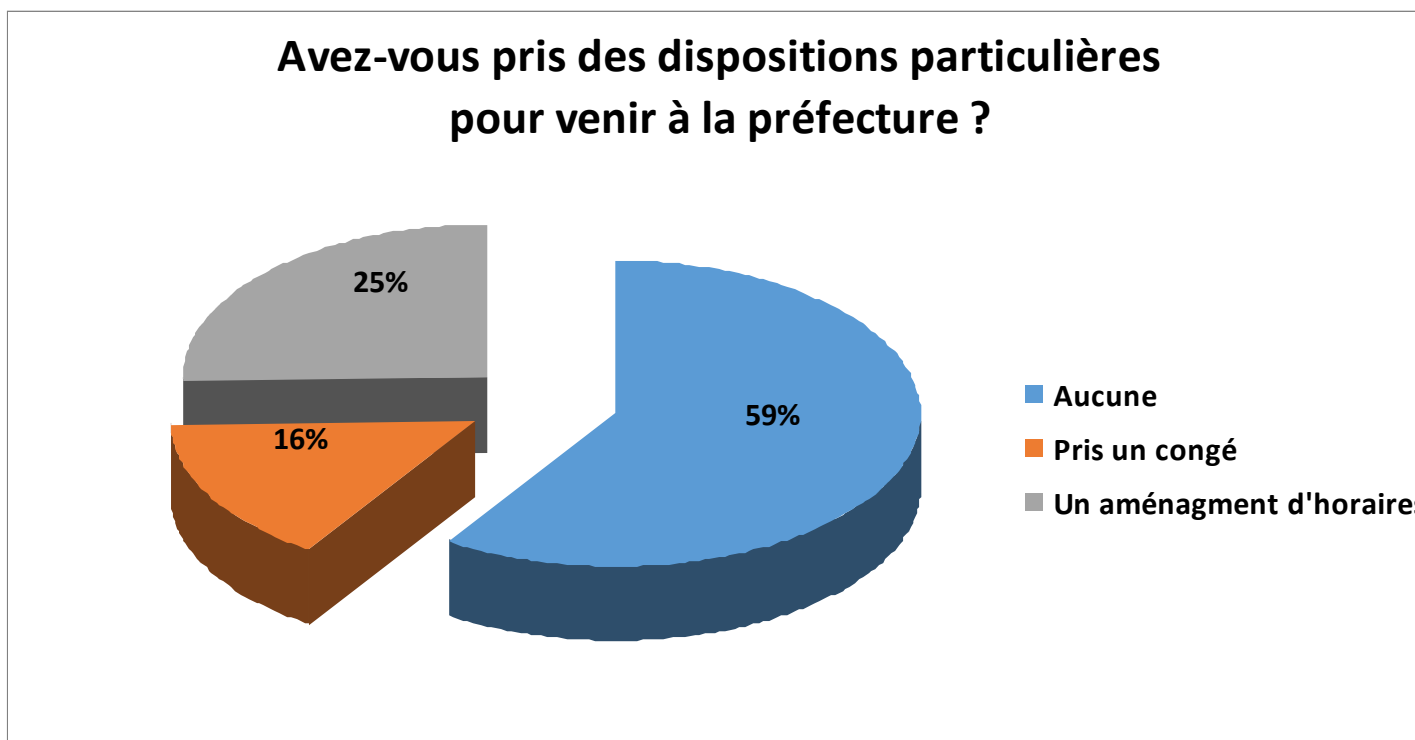
5. Notre signalétique extérieure vous semble-t-elle claire et lisible ?

oui	229	94%
non	12	5%



**6. Avez-vous pris des dispositions particulières pour venir à la préfecture ?**

Aucune	150	59%
Un aménagement d'horaires	64	25%
Pris un congé	40	16%

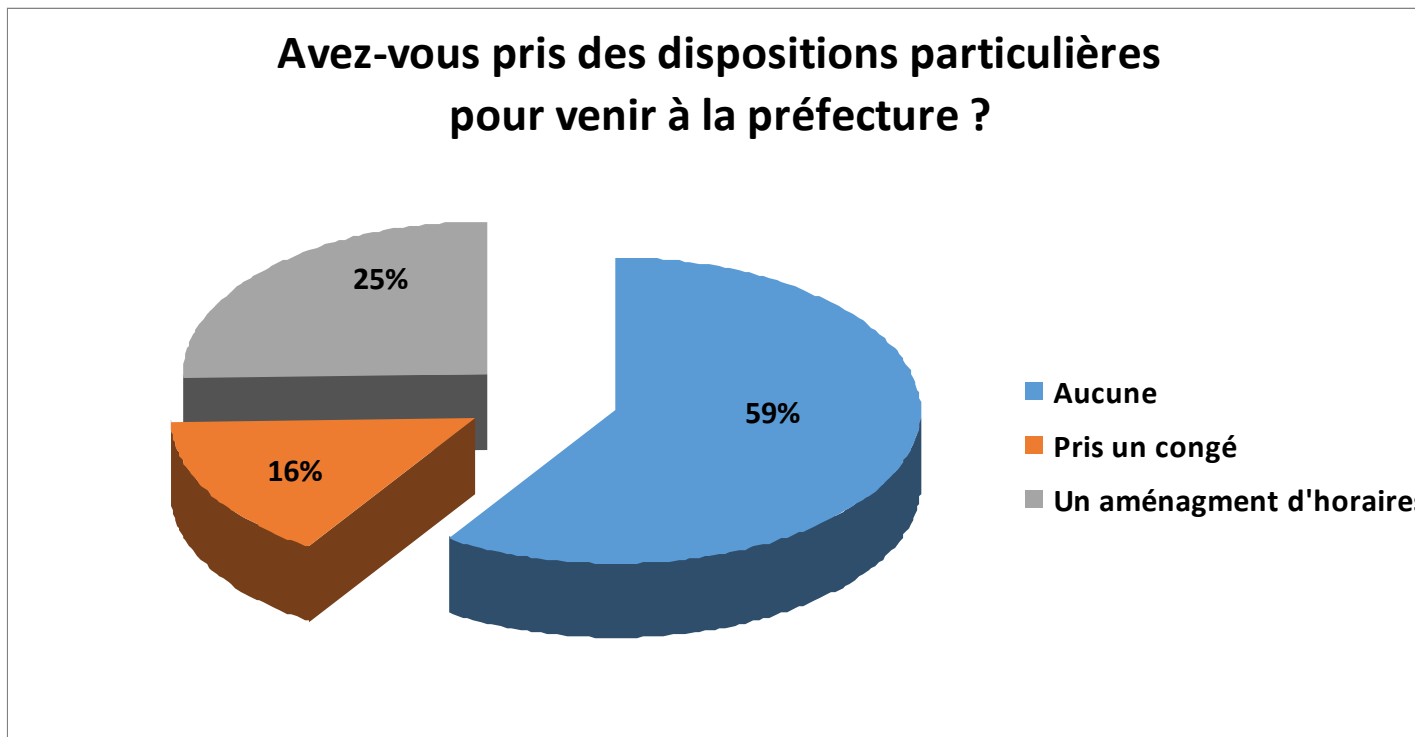




## Votre satisfaction sur l'accès à l'information

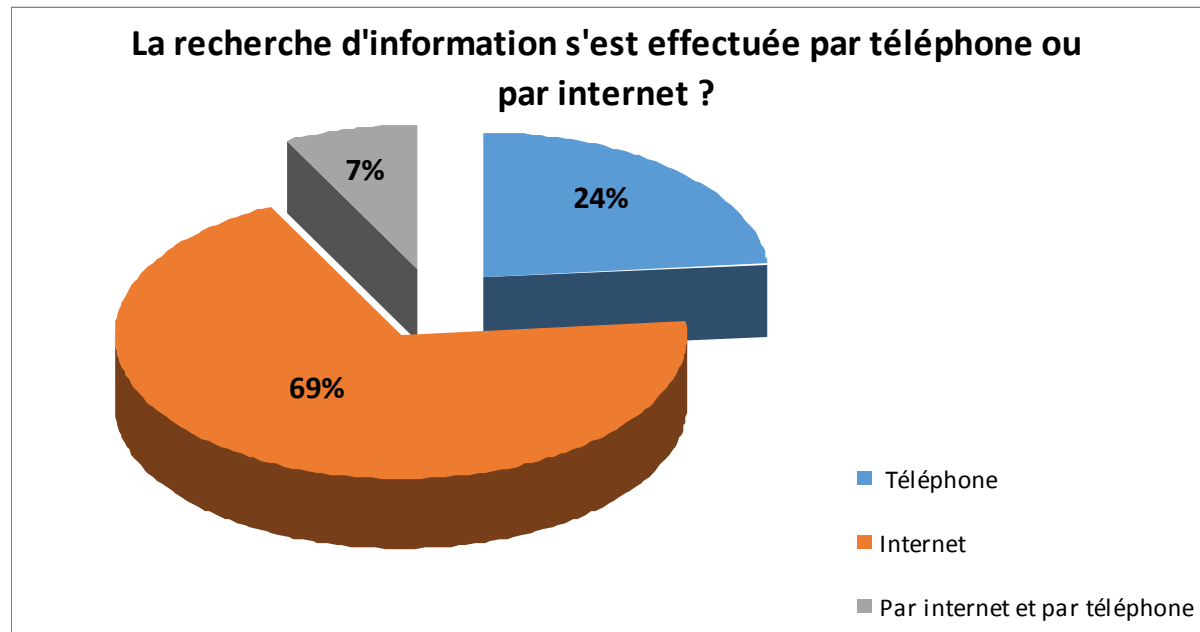
### 7. Avant de venir à la préfecture, avez-vous cherché à obtenir des informations ?

oui	148	60%
non	97	40%



8. Si oui est ce :

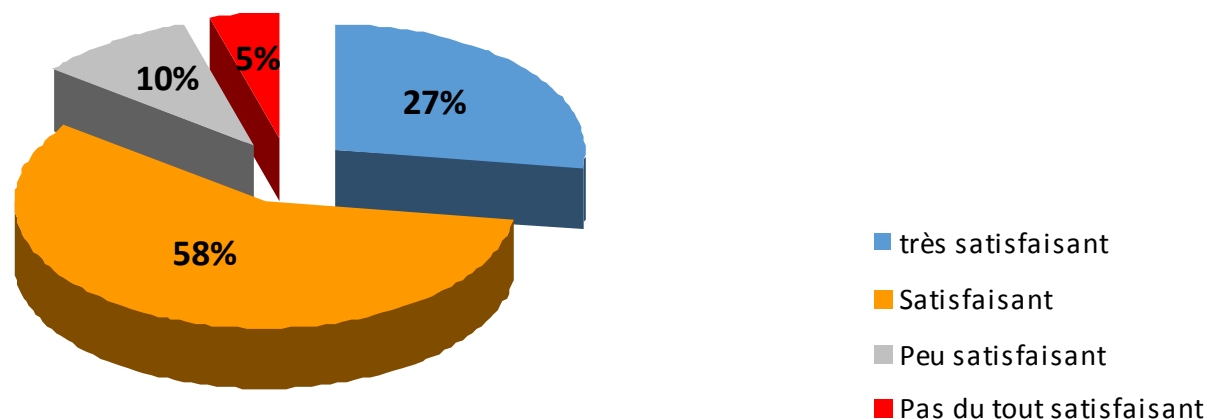
par téléphone	35	24%
par internet	102	69%
téléphone et internet	11	7%



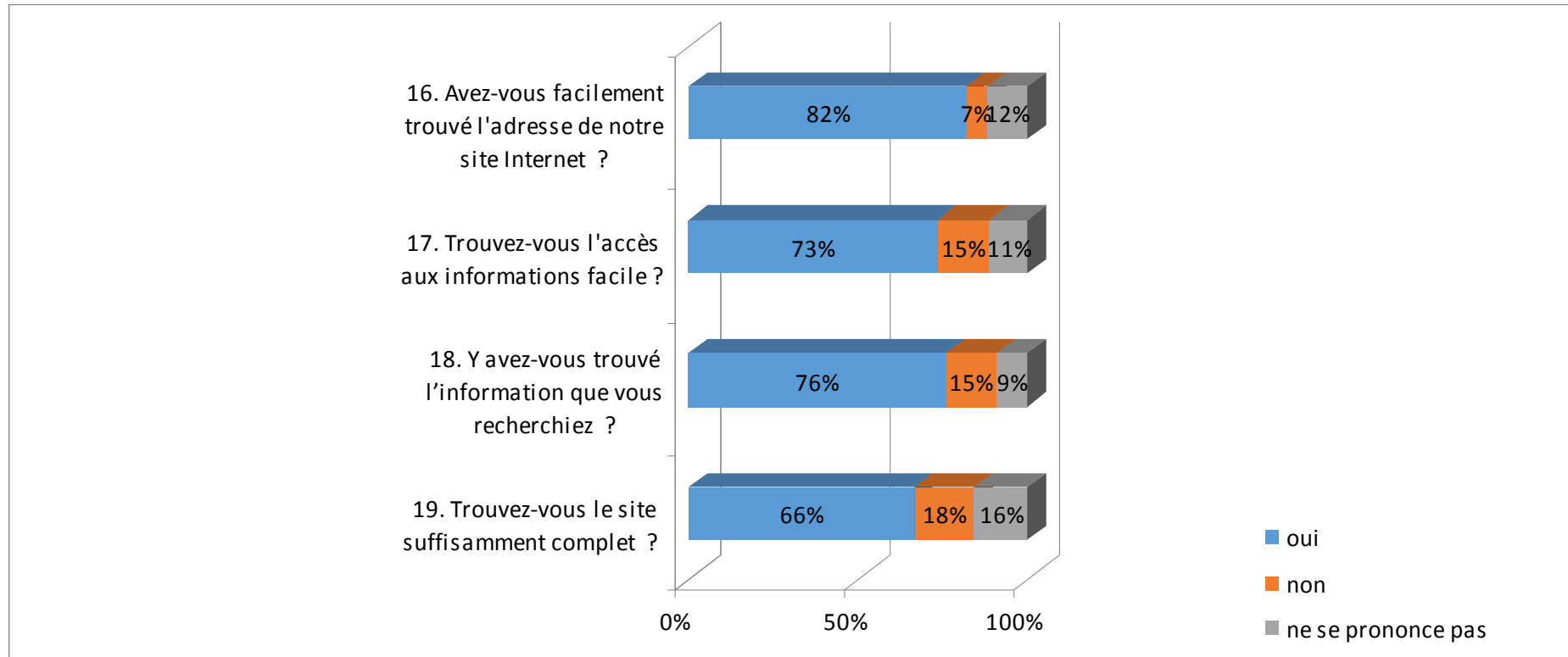
### Accès à l'information par téléphone ☎

	oui	non	Ne se prononce pas
9. Avez-vous trouvé facilement nos coordonnées téléphoniques ?	92%	6%	2%
10. Votre appel a-t-il été rapidement pris en compte ?	61%	33%	6%
11. Votre interlocuteur s'est-il présenté ?	67%	22%	11%
12. Avez-vous été orienté(e) vers le bon service ?	78%	14%	8%
13. La personne du service compétent s'est-elle présentée ?	70%	19%	11%
14. Est ce que votre demande a été correctement traitée	70%	8%	22%
15. Avez-vous été bien informé(e) ?	81%	11%	8%

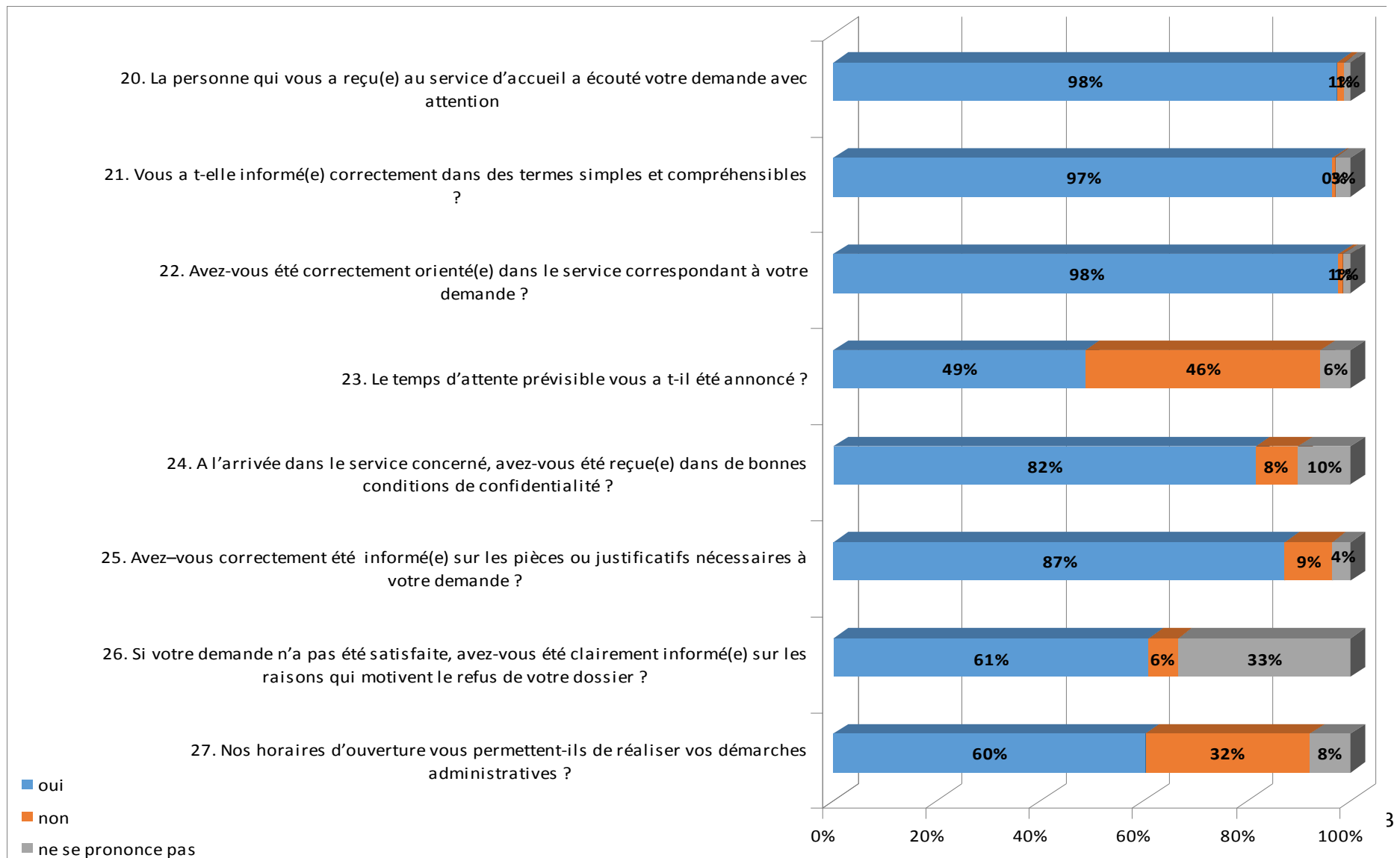
**Globalement, diriez-vous que l'accueil et l'information par téléphone sont :**



### Accès à l'information par internet@



## Votre satisfaction sur la qualité de l'accueil à la préfecture

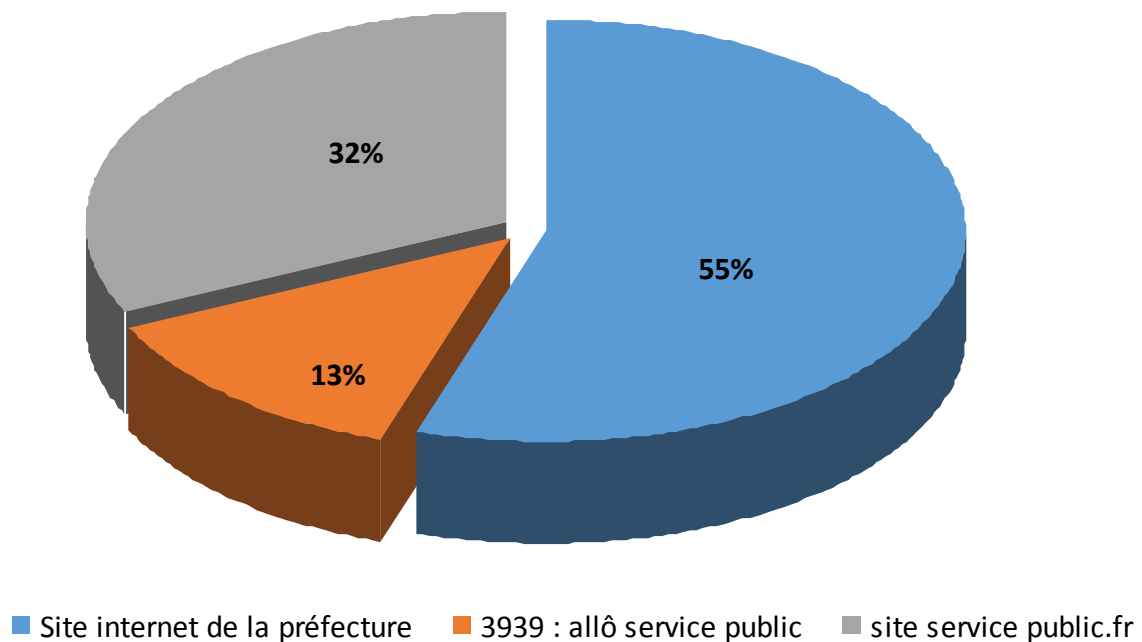


**29. Avez-vous connaissance des possibilités que nous offrons pour obtenir des informations ou accomplir vos démarches sans vous déplacer ?**

oui	141	63 %
non	83	37 %

**Sur les 63 % des personnes interrogées** : 55 % savent qu'ils peuvent effectuer des démarches sur le site internet de la préfecture, 32 % connaissent le site service public.fr et 13 % ont connaissance du n° d'appel 3939 Allô service public.

**Avez vous eu connaissance des possibilités que nous offrons pour obtenir des informations ou accomplir vos démarches sans vous déplacer ?**

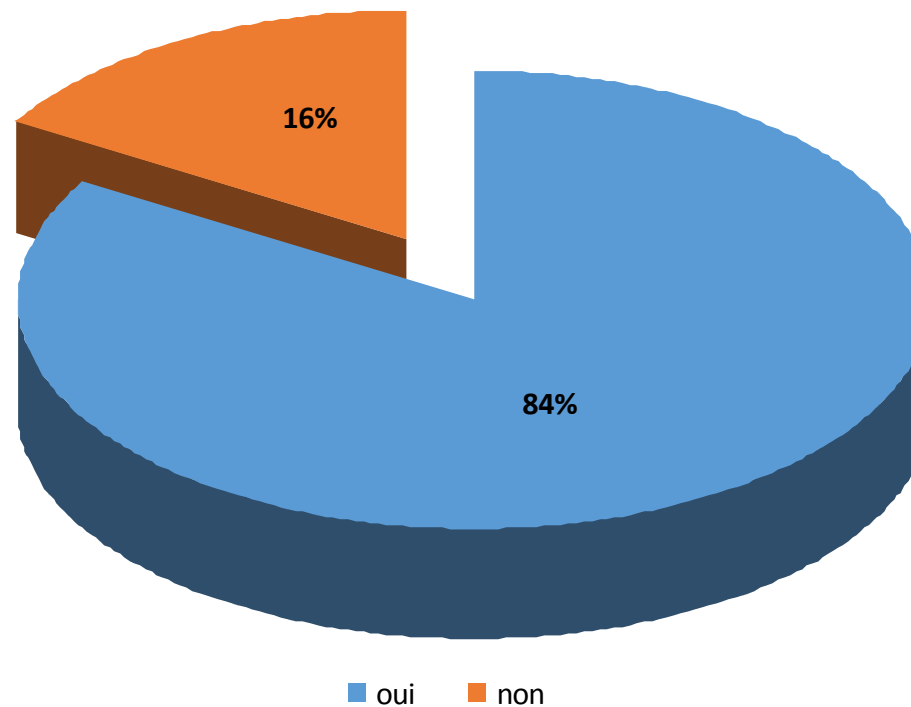


### 30. Les espaces d'attente sont-ils propres et confortables ?

Oui	174	84 %
Non	34	16%

Les 16 % de non satisfaits portent sur le confort de l'espace d'attente (sièges) et sur le côté exigü du plateau accueil

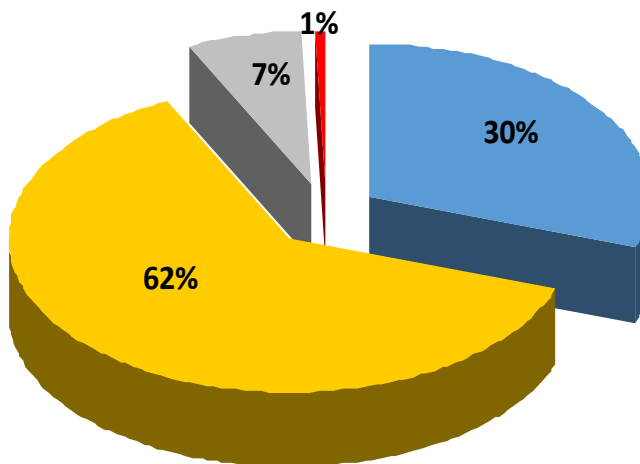
### 30. Les espaces d'attente sont-ils propres et confortables ?



**31. La mise à disposition de photocopieurs, de bornes informatives et de différents services en libre accès (boîte aux lettres, dépôt express, bornes pour certificat de non-gage, fontaine à eau...) est-elle ?**

Très satisfaisante	59	30%
Satisfaisante	121	62%
Peu satisfaisante	13	7%
Pas du tout satisfaisante	1	1%

**31. La mise à disposition de photocopieurs, de bornes informatives et de différents services en libre accès (boîte aux lettres, dépôt express, bornes pour certificat de non-gage, fontaine à eau...) est-elle ?**



■ très satisfaisant   ■ Satisfaisant   ■ Peu satisfaisant   ■ Pas du tout satisfaisant



## Si vous êtes en situation de handicap :

### 32. Vous avez accédé à nos locaux

Très facilement	7	65%
Facilement	13	35%
Difficilement	0	0

### 33. Si vous avez eu besoin d'une aide particulière vous a – t – elle été fournie ?

oui	8
non	0

Sur les 20 personnes en situation de handicap, 8 ont eu besoin d'une aide particulière et celle ci leur a été fournie à 75 %.

### 34. Avez-vous pu accéder facilement au service concerné ?

oui	19
non	1

Sur ces 20 personnes interrogées , 19 ont pu accéder facilement aux services concernés.

### 35. 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	5
non	0

Sur les 20 PMR\* interrogées 5 PMR\* étaient dans l'impossibilité d'accéder aux services. Dans 100 % des cas un agent s'est déplacé pour répondre à leurs demandes et faciliter leurs démarches.

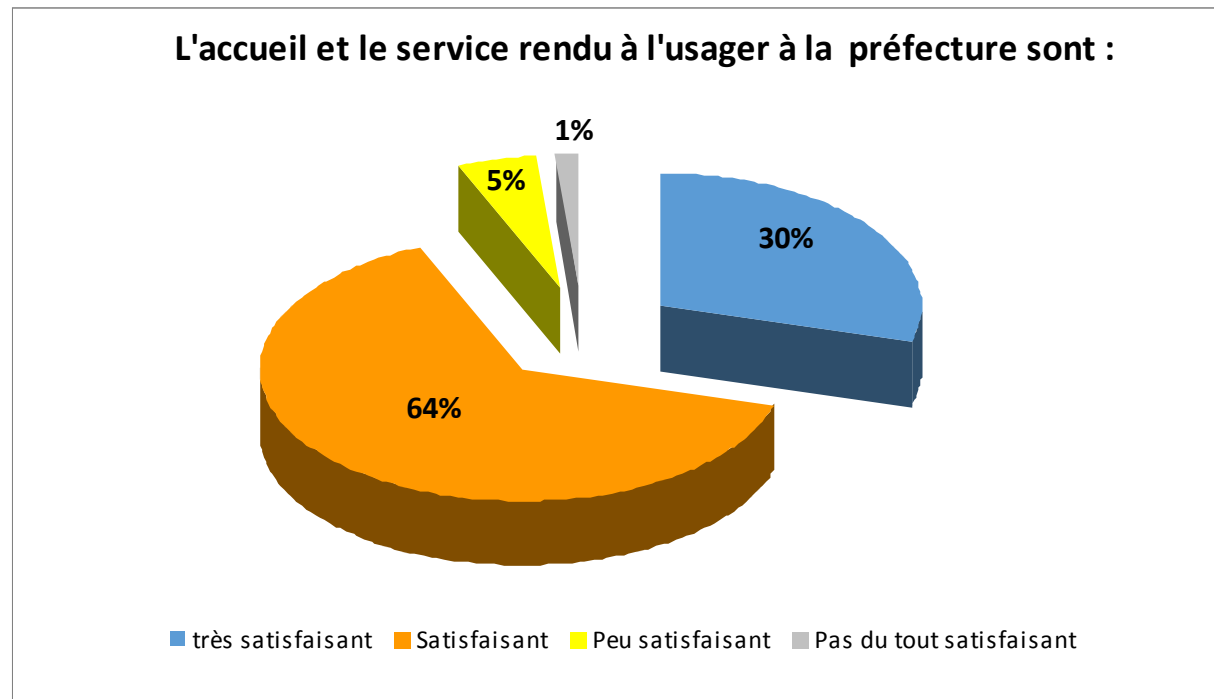
### 36. Avez-vous des suggestions pour améliorer l'accueil des personnes à mobilité réduite dans nos locaux

Aucune suggestion n'a été apportée par les usagers.

\* Personne à Mobilité Réduite

**37. Globalement, diriez-vous que l'accueil et le service rendu à l'utilisateur à la Préfecture sont :**

Très satisfaisants	54	25%
Satisfaisants	154	72%
Peu satisfaisants	7	3%
Pas du tout satisfaisants	0	0





La préfecture propose aux usagers de les accompagner dans leurs démarches. Deux volontaires du service civique sont présentes dans le hall d'accueil pour aider les usagers dans leurs démarches.

