

ACCELERATEUR MARIANNE
ENQUETE DE SATISFACTION
SOUS-PREFECTURE DE THIERS

Afin d'améliorer la qualité de l'accueil et du service de la sous-préfecture de Thiers, une enquête de satisfaction a été réalisée les mardi 19 avril et mercredi 20 avril 2011.

Un panel de 50 personnes présentes physiquement à l'accueil de la sous-préfecture a été pris en compte.

De ces questionnaires, il résulte que :

A – Caractéristiques de la Fréquentation :

- 80% des usagers sont des particuliers
- 96 % viennent pour faire effectuer une carte grise et 4% pour le service des permis de conduire
- Il ne s'agit pas d'une fréquence régulière, les usagers viennent uniquement en fonction du besoin

B – Préparation de l'information avant la venue à la sous-préfecture :

- 1) - 37 % des usagers, avant de se déplacer, ont cherché à obtenir des informations par téléphone
 - Ceux-ci ont essentiellement composé le numéro de la sous-préfecture et non le 39-39
 - Les usagers de ce service estiment avoir été bien informés à 80 %

- 2) - L'utilisation du serveur vocal est plutôt rare, (réponse affirmative à seulement 22%)

- Globalement, l'utilisation de ce service est satisfaisant néanmoins la facilité de l'information recherchée ainsi que l'accès aux informations à n'importe quel moment de la journée sont plus nuancés (plutôt pas d'accord à 18%)

- 3) – 31% des usagers ont effectué une recherche sur Internet, elles en sont très satisfaites

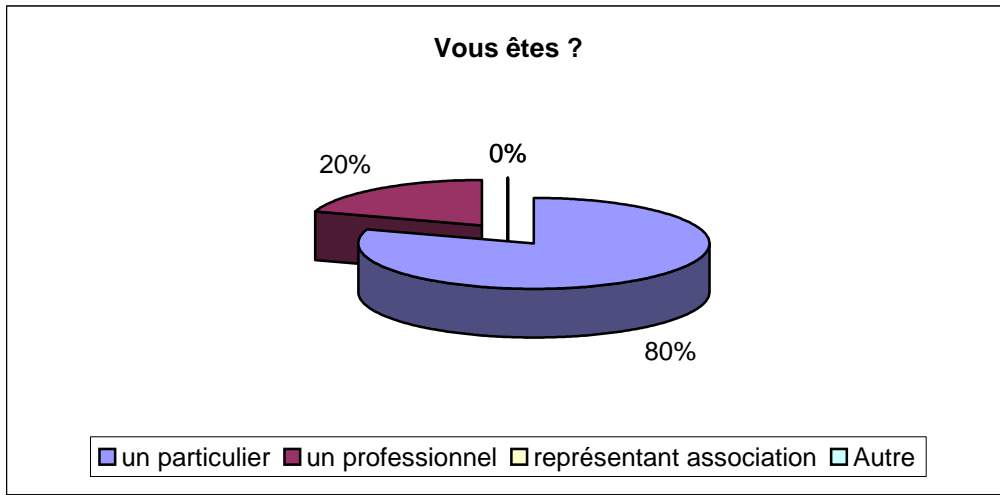
C – Accueil à la sous-préfecture :

- Concernant l'accueil à la sous-préfecture :

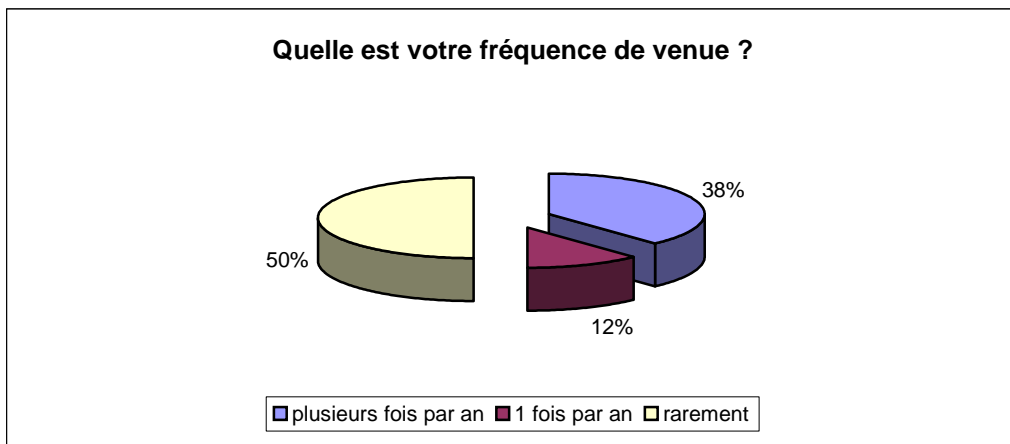
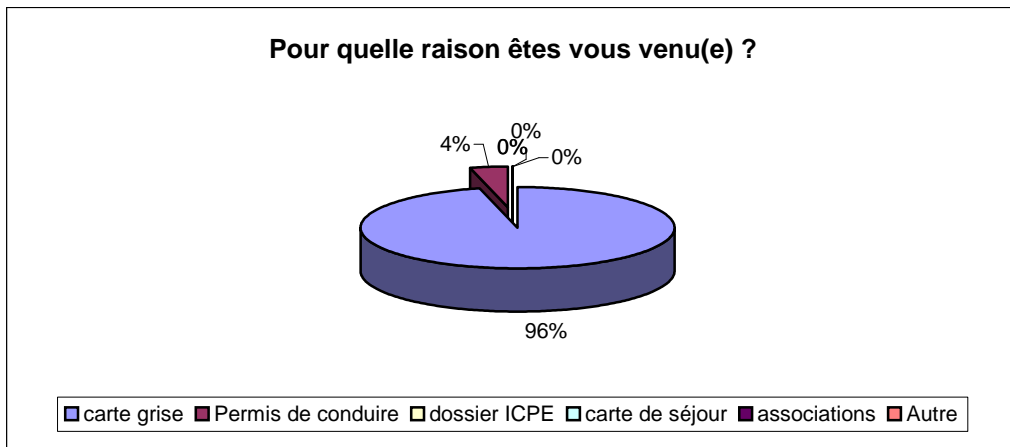
- * 69% des personnes en entrant ont repéré facilement le service
- * 63% estiment que les locaux sont propres et bien équipés
- * 49% estiment que la personne qui les a reçue s'est présentée, 71% jugent qu'elle a été courtoise et qu'elle a bien écouté leur demande.
- * 64% ont eu des conseils personnalisés et la personne s'est exprimée à 68% dans des termes simples et adaptés.

Globalement, l'accueil et le service sont jugés à 49% très satisfaisants et à 47 % satisfaisants, soit au total 96 % d'usagers satisfaits.

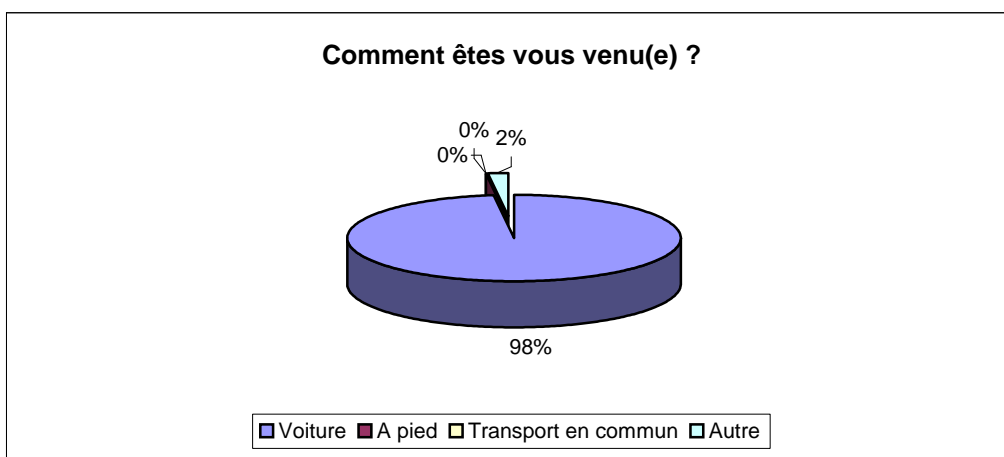
1- Typologie des usagers se rendant en préfecture



2- Motif et fréquence de la venue en préfecture



3-Mode de déplacement

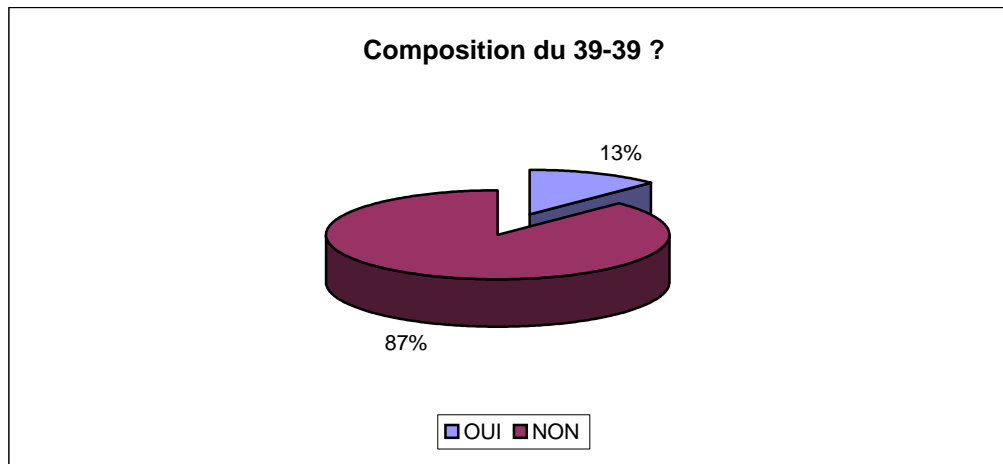


ACCUEIL TELEPHONIQUE

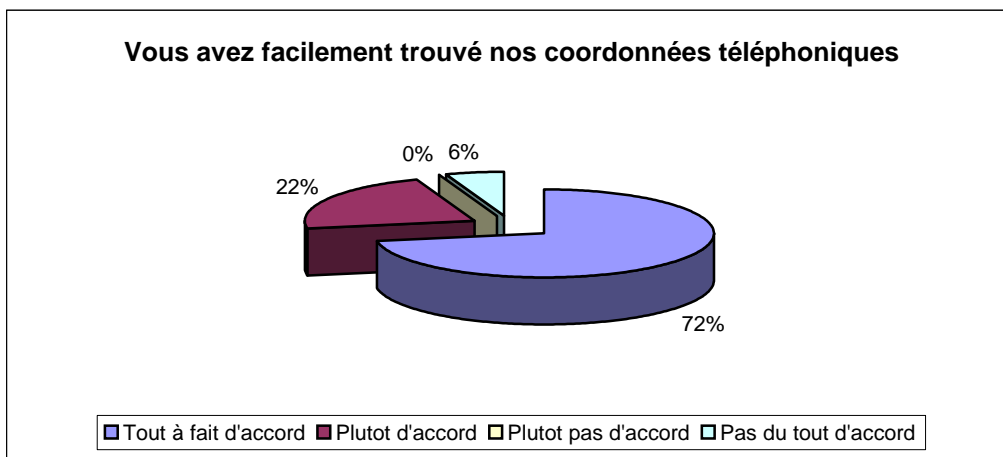
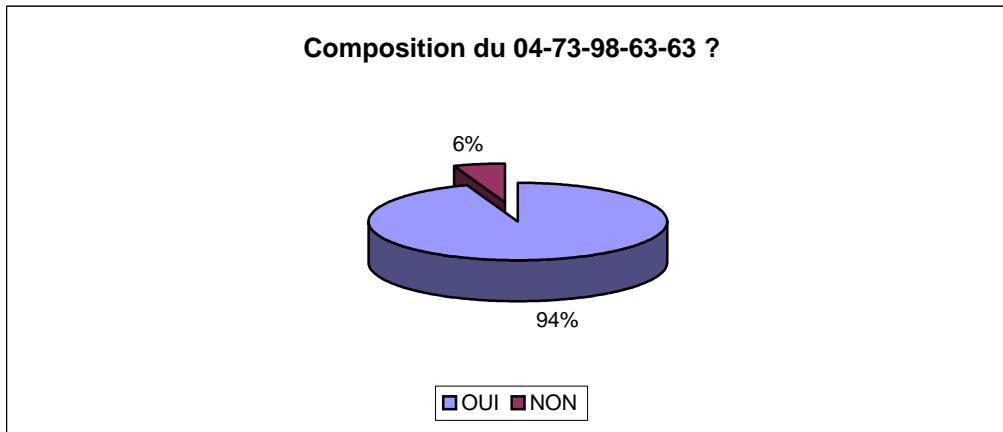
4- Contact préalable par téléphone



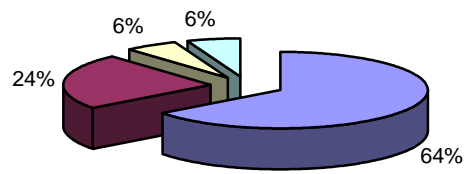
5- Connaissance du 39-39



6- Standard préfecture

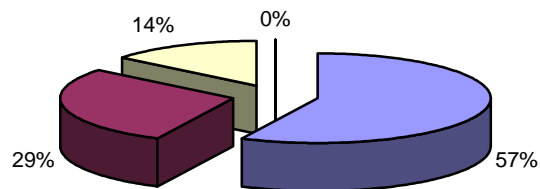


Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone ?



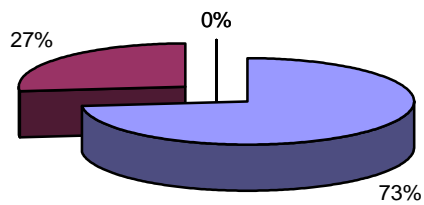
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

La personne que vous avez eu au téléphone s'est présentée



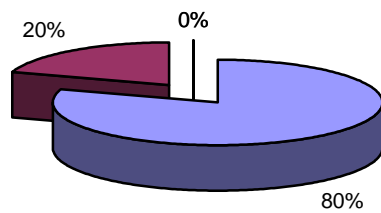
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

La personne au téléphone a été courtoise



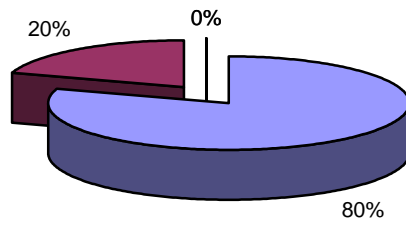
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

La personne a bien compris votre demande



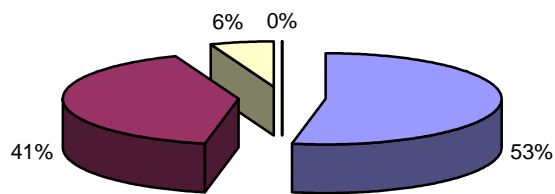
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Au téléphone vous avez été bien informé(e)



■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

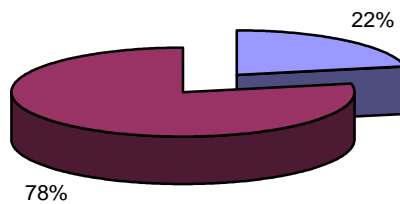
L'accueil et l'information par téléphone sont:



■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Pas du tout satisfaisant

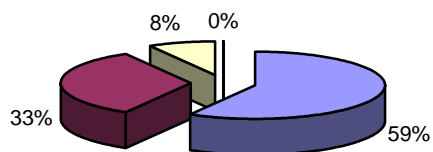
7- Serveur vocal interactif

Avez vous utilisé le SVI ?



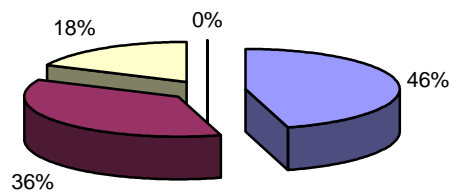
■ OUI ■ NON

Vous avez facilement trouvé les coordonnées de notre serveur vocal interactif



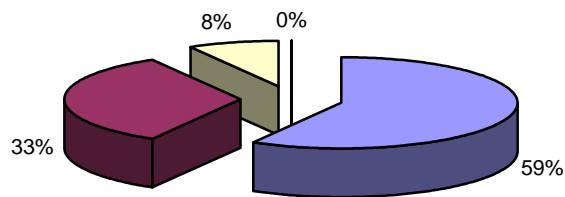
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Vous avez pu accéder aux informations à n'importe quel moment de la journée



■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

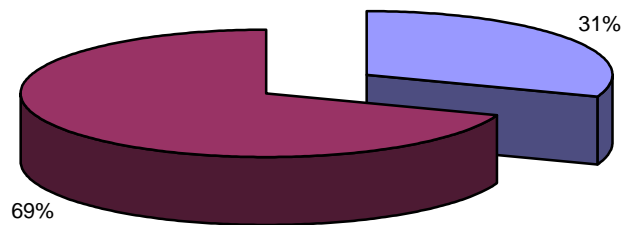
Vous avez trouvé l'information recherchée



■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

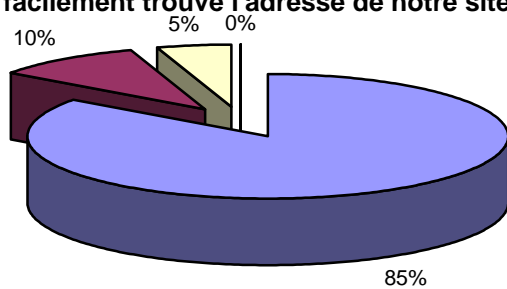
8- ACCUEIL INTERNET

Avant de venir avez vous cherché des informations sur internet



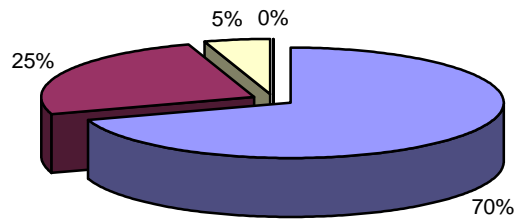
■ OUI ■ NON

Vous avez facilement trouvé l'adresse de notre site internet



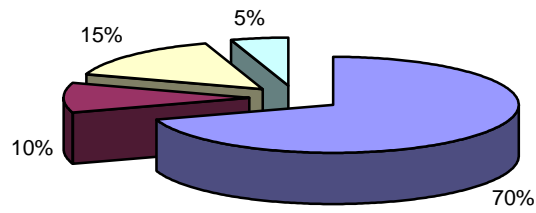
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

L'information est facile d'accès



■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

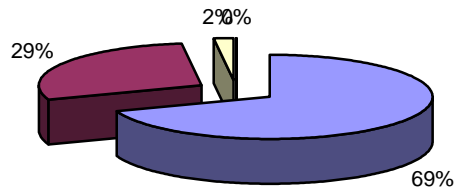
Vous avez trouvé l'information recherchée



■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

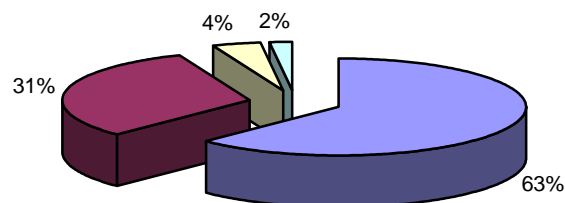
9- ACCUEIL PHYSIQUE

En entrant vous avez facilement repéré l'accueil ou le service que vous veniez voir



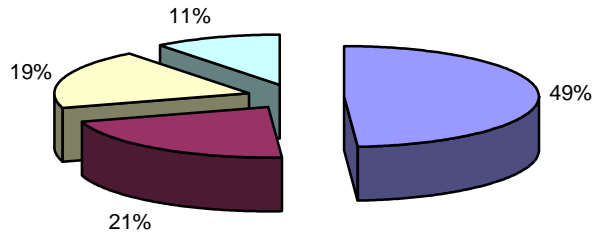
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Les locaux sont propres et bien équipés



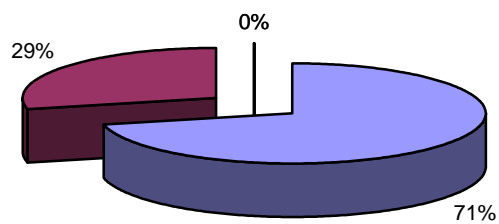
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

La personne qui vous a reçu s'est présentée



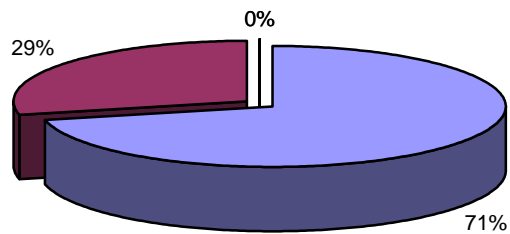
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

La personne a été courtoise



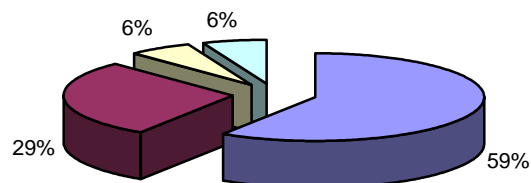
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

La personne a écouté votre demande avec attention



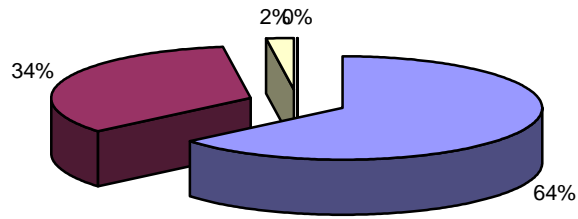
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Vous avez été reçu dans de bonnes conditions de confidentialité



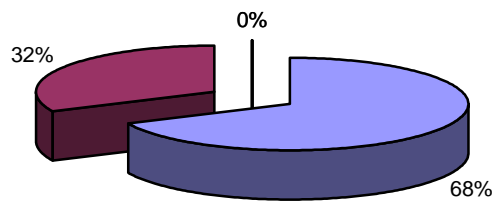
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Vous avez eu des conseils personnalisés



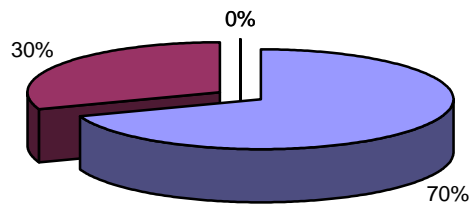
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

La personne vous a informé dans des termes simples et compréhensifs



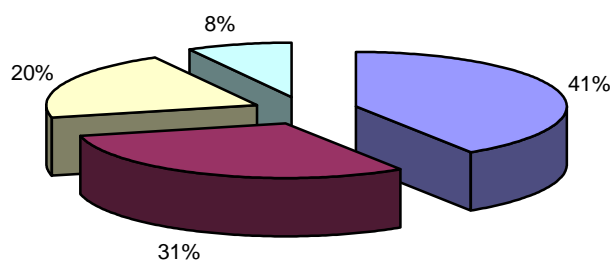
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Vous avez été bien orienté(e) vers le service correspondant à votre demande



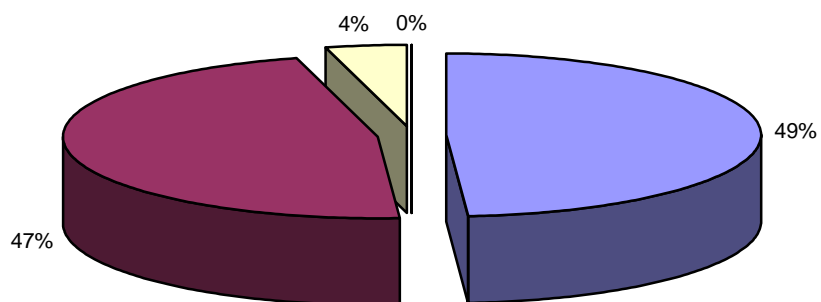
■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

Nos horaires d'ouverture vous conviennent



■ Tout à fait d'accord ■ Plutot d'accord ■ Plutot pas d'accord ■ Pas du tout d'accord

L'accueil et le service à la sous-préfecture de Thiers sont :



■ Très satisfaisant ■ Satisfaisant ■ Peu satisfaisant ■ Pas du tout satisfaisant

ENQUETE DE SATISFACTION REALISEE SUR LE SITE SOUS PREFECTURE DE THIERS

QUALITE DE L'INFORMATION TELEPHONIQUE AVANT LE DEPLACEMENT EN SOUS-PREFECTURE

Question 5. Avant de vous déplacer, avez-vous cherché à obtenir des infos par telephone?		OUI	NON	TOTAL
	nb d'usagers	18	31	49
	%	37%	63%	100%

Question 5b. Avez-vous composé le 39-39?		OUI	NON	TOTAL
	nb d'usagers	2	14	16
	%	13%	88%	100%

Question 5 ter. Avez-vous composé le 04-73-98-63-63?...		OUI	NON	TOTAL
	nb d'usagers	17	1	18
	%	94%	6%	100%

Question		Tout à fait d'accord	Plutot d'accord	Plutot pas d'accord	Pas du tout d'accord	TOTAL	BILAN		
Question 6-Vous avez facilement trouvé nos coordonnées telephoniques	nb d'usagers	13	4	0	1	18	100%	94%	6%
	%	72%	22%	0%	6%				
Question 7: Vous avez pu nous joindre facilement par téléphone	nb d'usagers	11	4	1	1	12	100%	88%	12%
	%	65%	24%	6%	6%				
Question 8: La personne que vous avez eue au téléphone s'est présentée	nb d'usagers	8	4	2	0	14	100%	86%	14%
	%	57%	29%	14%	0%				
Question 9: elle a été courtoise	nb d'usagers	11	4	0	0	15	100%	100%	0%
	%	73%	27%	0%	0%				
Question 10: elle a bien compris votre demande	nb d'usagers	12	3	0	0	15	100%	100%	0%
	%	80%	20%	0%	0%				
Question 11: Vous avez été bien informé	nb d'usagers	12	3	0	0	15	100%	100%	0%
	%	80%	20%	0%	0%				
Question 12: Au telephone l'accueil et l'information sont		Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	TOTAL	BILAN		
	nb d'usagers	9	7	1	0	17	100%	94%	6%
	%	53%	41%	6%	0%				

QUALITE DU SERVEUR VOCAL INTERACTIF

Question 13: Utilisation du serveur vocal ?		OUI	NON	TOTAL
	nb d'usagers	11	39	50
	%	22%	78%	100%

Question		Tout à fait d'accord	Plutot d'accord	Plutot pas d'accord	Pas du tout d'accord	TOTAL	BILAN		
Question 14: Vous avez facilement trouvé les coordonnées des services interactifs	nb d'usagers	7	4	1	0	12	100%	92%	8%
	%	58%	33%	8%	0%				
Question 15: Vous avez accédé aux infos à n'importe quel moment de la journée	nb d'usagers	5	4	2	0	11	100%	82%	18%
	%	45%	36%	18%	0%				
Question 16: Vous avez trouvé l'info recherchée	nb d'usagers	7	4	1	0	12	100%	92%	8%
	%	58%	33%	8%	0%				

QUALITE DE L'INFORMATION SUR LE SITE INTERNET AVANT DEPLACEMENT EN PREFECTURE

Question 17: Avant de venir, recherche sur internet ?		OUI	NON	TOTAL
	nb d'utilisateurs	15	34	49
	%	31%	69%	100%

Question 18: Vous avez facilement trouvé notre site		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	TOTAL	BILAN		
	nb d'utilisateurs	17	2	1	0	20	100%	95%	5%
%	85%	10%	5%	0%	100%				
Question 19: Sur le site, l'info est facile d'accès	nb d'utilisateurs	14	5	1	0	20	100%	95%	5%
	%	70%	25%	5%	0%	100%			
Question 20: Vous avez trouvé l'information recherchée	nb d'utilisateurs	14	2	3	1	20	100%	80%	20%
	%	70%	10%	15%	5%	100%			

QUALITE DE L'ACCUEIL PHYSIQUE

Question 22: En entrant vous avez facilement repéré l'accueil ou le service recherché		Tout à fait d'accord	Plutôt d'accord	Plutôt pas d'accord	Pas du tout d'accord	TOTAL	BILAN		
	nb d'utilisateurs	34	14	1	0	49	100%	98%	2%
%	69%	29%	2%	0%	100%				
Question 23: Les locaux sont propres et bien équipés	nb d'utilisateurs	30	15	2	1	48	100%	94%	6%
	%	63%	31%	4%	2%	100%			
Question 24: La personne qui vous a reçu s'est présentée	nb d'utilisateurs	23	10	9	5	47	100%	70%	30%
	%	49%	21%	19%	11%	100%			
Question 25: Elle a été courtoise	nb d'utilisateurs	35	14	0	0	49	100%	100%	0%
	%	71%	29%	0%	0%	100%			
Question 26: Elle a écouté votre demande avec attention	nb d'utilisateurs	35	14	0	0	49	100%	100%	0%
	%	71%	29%	0%	0%	100%			
Question 27: Vous avez été reçu dans de bonnes conditions de confidentialité	nb d'utilisateurs	29	14	3	3	49	100%	88%	12%
	%	59%	29%	6%	6%	100%			
Question 28: Vous avez eu des conseils personnalisés	nb d'utilisateurs	30	16	1	0	47	100%	98%	2%
	%	64%	34%	2%	0%	100%			
Question 29: termes simples et compréhensibles	nb d'utilisateurs	32	15	0	0	47	100%	100%	0%
	%	68%	32%	0%	0%	100%			
Question 30: Bonne orientation sur le service demandé	nb d'utilisateurs	32	14	0	0	46	100%	100%	0%
	%	70%	30%	0%	0%	100%			
Question 31: Nos horaires d'ouverture vous conviennent	nb d'utilisateurs	20	15	10	4	49	100%	71%	29%
	%	41%	31%	20%	8%	100%			

Question 32: L'accueil et le service sont		Très satisfaisant	Satisfaisant	Peu satisfaisant	Pas du tout satisfaisant	TOTAL	BILAN	
	nb d'utilisateurs	24	23	2	0	49	100%	96%
%	49%	47%	4%	0%	100%			