



Label Marianne

Enquête de satisfaction

Préfecture d'Amiens

du 6 au 10 septembre 2010

L'amélioration de l'accueil dans les administrations constitue une attente forte des usagers qui veulent pouvoir bénéficier d'un service public efficace et performant.

Depuis 2006, la préfecture de la Somme s'est inscrite dans une **démarche d'amélioration de la qualité** : le « Label Marianne ». Le référentiel Marianne fixe les engagements en matière de qualité de l'accueil et du service rendu.

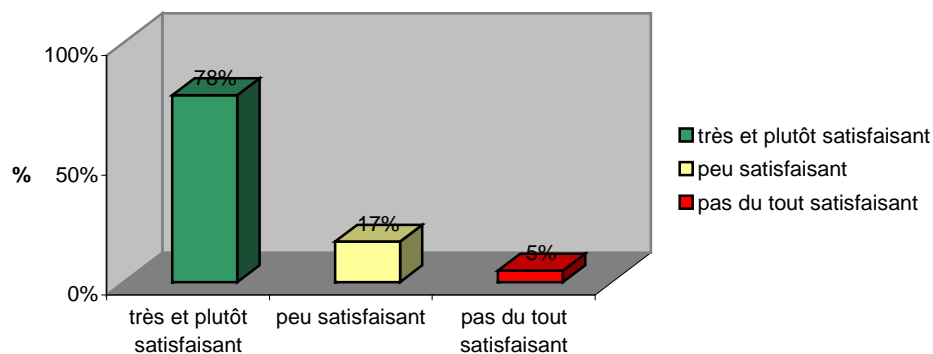
Le référentiel Marianne comporte 19 engagements concernant aussi bien l'accueil physique au guichet que la relation de l'utilisateur avec l'administration par l'intermédiaire du téléphone, du courrier postal ou électronique. Proche de la certification de service, le label Marianne marque la reconnaissance par un organisme tiers du respect du référentiel Marianne.

La préfecture de la Somme a obtenu le Label Marianne le 19 décembre 2007 pour 3 ans.

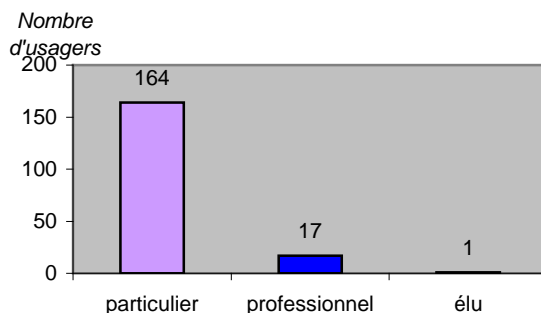
Afin d'améliorer constamment son accueil et sa qualité de service, la préfecture de la Somme est à l'écoute de ses usagers, en recueillant leurs avis. La dernière enquête s'est déroulée au cours de la semaine du 6 au 10 septembre 2010, dans le hall d'accueil du public ; 182 usagers ont exprimé leur avis (106 en 2009).

Les résultats de cette enquête sont présentés ci-après.

Sur une appréciation globale de leur visite, 78% des usagers se sont déterminés comme très satisfaits ou plutôt satisfaits de leur visite (contre 72% lors de l'enquête en 2009).

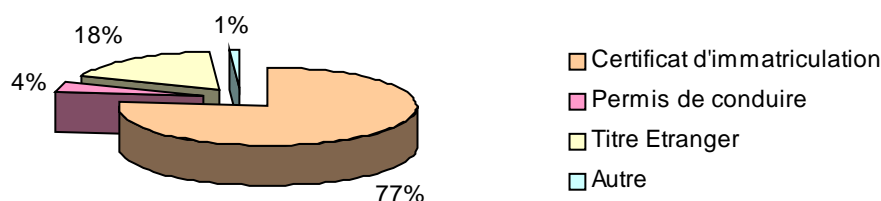


1. PUBLIC AYANT REPONDU A L'ENQUETE



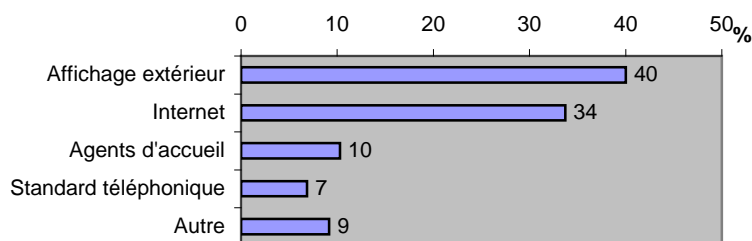
Le public interrogé est composé en grande majorité de particuliers, habitant à Amiens (75% de personnes ayant répondu); Le principal motif de visite est la demande d'un certificat d'immatriculation (77% des personnes interrogées).

L'objet de votre visite



Avant de se déplacer à la préfecture, les usagers s'informent des horaires d'ouverture principalement grâce à l'affichage extérieur et en consultant le site Internet (www.somme.gouv.fr).

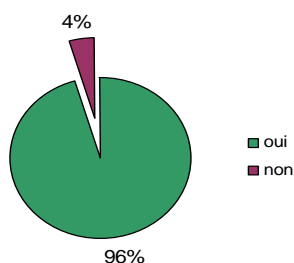
Prise de connaissance des horaires



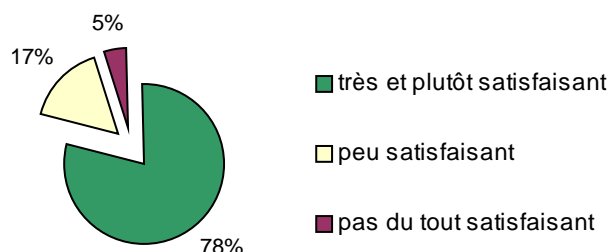
2. AVIS RELATIF A L'ACCUEIL A LA PREFECTURE

Comme en 2009, la quasi totalité des personnes interrogées estiment que le présence d'un agent d'accueil facilite les démarches à la préfecture. Cet accueil dès l'arrivée dans les locaux explique certainement que 78% des personnes interrogées se sont senties écoutées.

Nécessité de la présence d'un agent d'accueil

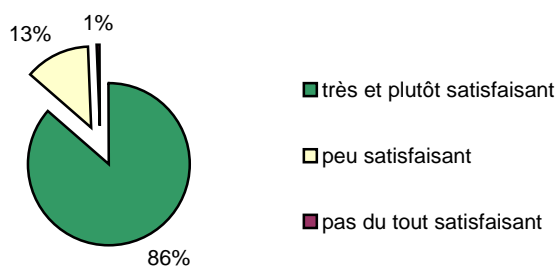


Qualité de l'écoute

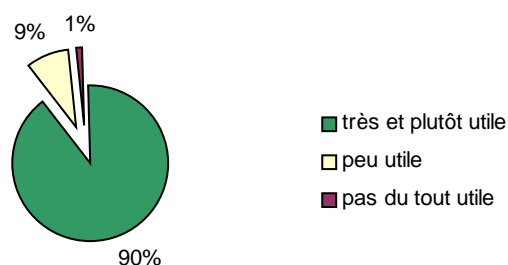


Comme en 2009, les usagers indiquent que la signalétique et la documentation dans le hall d'accueil répondent à leurs attentes. Les formulaires mis à disposition dans le hall permettent de connaître les documents à remplir et les pièces à joindre à chaque dossier.

Qualité de la signalétique

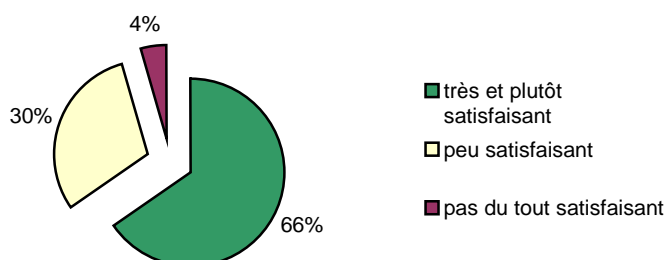


Utilité de la documentation



Les deux tiers des personnes interrogées estiment que le hall d'accueil est très ou plutôt satisfaisant. De nombreux commentaires ont souligné que le local est trop petit et que le nombre de sièges s'avère insuffisant. Il est vrai que la configuration actuelle des locaux ne permet pas d'élargir la surface d'accueil et qu'augmenter le nombre de sièges nuirait aux déplacements dans le hall.

Confort du hall d'accueil



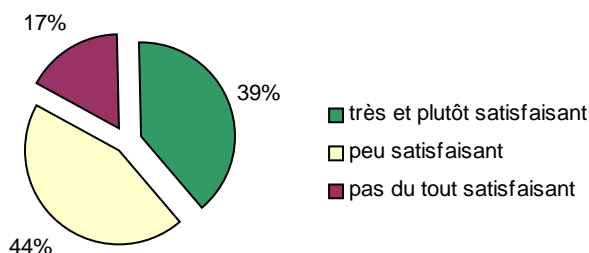
Beaucoup d'usagers estiment que les temps d'attente sont trop longs, même si la proportion d'usagers satisfaits a augmenté depuis l'enquête de 2009 (28% des usagers avaient alors indiqué être satisfaits des temps d'attente contre 39% en 2010). Le questionnaire d'attente nous permet de mesurer quotidiennement les délais moyens d'attente et les délais maximum d'attente. Par exemple, pour les cartes grises lors de la semaine de l'enquête, les délais moyens étaient les suivants :

- le mardi a été la journée de la semaine où le temps moyen d'attente était le plus faible (13 mn)
- le vendredi a été la journée de la semaine où le temps moyen d'attente était le plus fort (27 mn)

Au cours de cette semaine, la plus longue durée constatée pour la délivrance d'un certificat d'immatriculation a été de 45mn.

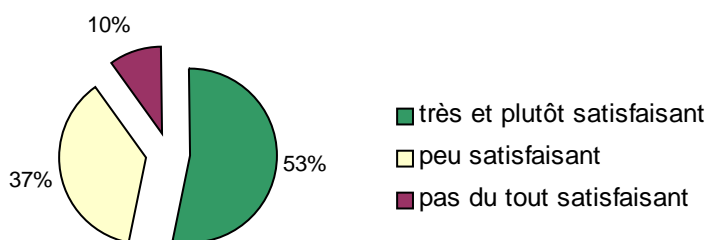
Ce délai commence à la prise du ticket au distributeur jusqu'à la fin de l'opération en caisse.

Temps d'attente



Les horaires d'ouverture satisfont 53% des personnes. Pour les certificats d'immatriculation, l'ouverture des guichets tous les jours de 8h15 à 13h00 (dernier ticket délivré à 13h00), - qui est validée par 45 % des personnes interrogées - permet, à la préfecture de traiter les demandes de certificats d'immatriculation déposées dans les sous-préfectures et les garages, ainsi que les dossiers envoyés par La Poste. Près de 40% des demandes viennent, en effet, par ces derniers canaux. (85% des cessions de véhicules concernent des voitures d'occasion entre particuliers et leur immatriculation est encore peu prise en charge par des prestataires agréés).

Horaires d'ouverture



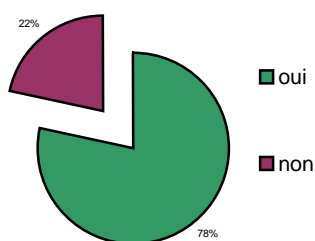
Pistes d'amélioration :

- ☞ Communiquer sur les démarches pouvant être faites par courrier :
 - * adapter les documents
 - * site Internet

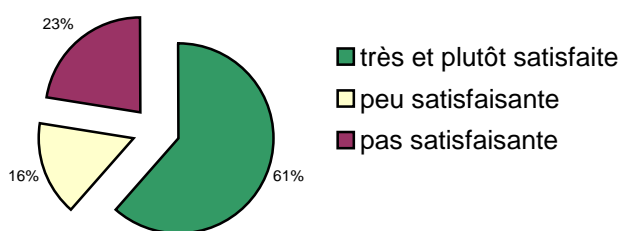
3. AVIS RELATIF AU SITE INTERNET

Parmi les personnes interrogées, 78% estiment que la recherche d'information sur le site Internet est facile, mais 39% indiquent que la qualité de l'information est peu ou pas satisfaisante, notamment dans la recherche des horaires et démarches à entreprendre. Ce constat est peut être une conséquence de l'abondance d'informations sur ce site. En effet, des renseignements sont fournis pour de nombreuses démarches qui peuvent être réalisées par les usagers.

Facilité de recherche de l'information



Qualité des informations



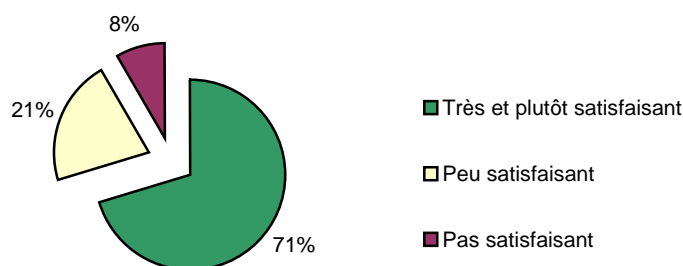
Pistes d'amélioration :

☞ Accroître l'attractivité du site Internet

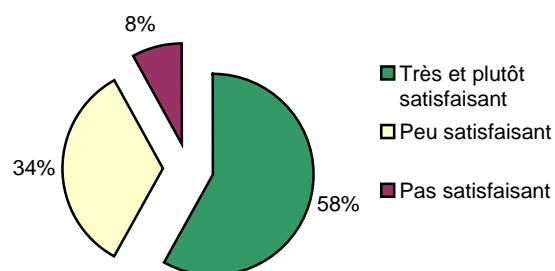
4. AVIS RELATIF A L'ACCUEIL TELEPHONIQUE

Sur les 182 personnes consultées, 86 avaient déjà eu l'occasion de contacter la préfecture par téléphone. Les usagers soulignent la courtoisie de l'accueil des agents du standard. En revanche, les temps d'attente sont perçus comme trop longs. Le standard parvient à répondre en moins de 5 sonneries pour 76,5% des appels. Le temps d'attente perçu par les usagers comporte également l'attente lors du transfert des appels du standard vers les services de la préfecture. Ces temps d'attente sont effectivement allongés en début d'après midi (14h – 16h) car les permanences téléphonique du bureau de étrangers, des permis de conduire, de l'état civil et des certificats d'immatriculations sont réalisées simultanément.

Courtoisie de l'accueil



Temps d'attente



Pistes d'amélioration :

☞ Rechercher une organisation plus efficiente pour les permanences téléphoniques