



PRÉFET DE LA HAUTE-SAVOIE

Enquête 2015 sur la qualité de l'accueil offert aux usagers en préfecture de la Haute-Savoie

La préfecture de la Haute-Savoie est engagée dans une démarche volontaire d'amélioration de la qualité de son accueil et se tient à l'écoute de ses usagers pour y parvenir. A cet effet, elle réalise annuellement une enquête de satisfaction. En 2015, **130 usagers ont ainsi exprimé leur avis** sur le confort des locaux, les délais d'attente, l'écoute des agents, l'accueil téléphonique, horaires d'ouvertures, signalétique et serveur interactif.

Cette enquête de satisfaction annuelle est prévue par le référentiel qualipref, la finalité étant de connaître le plus précisément les besoins des usagers et attentes en matière d'accessibilité.

Les résultats de l'enquête, présentés ci-dessous, sont communiqués aux chefs de service concernés, et mis en ligne sur le site intranet. Elles feront l'objet d'une réflexion interne, pour apporter dans la mesure du possible, selon la nature et la complexité de leur mise en oeuvre, les améliorations attendues.

Conditions de déroulement de l'enquête :

- objectif, mise en oeuvre enquête:

L'objectif est de mesurer la satisfaction de l'utilisateur dans sa relation avec les services de la préfecture sur site aux guichets d'accueil :

- ° accueil général : septembre 2015
- ° service de l'intégration et de l'immigration : juillet 2015
- ° service de la circulation (cartes grises/permis) : juin 2015

- Cible :

La cible correspond aux usagers venus réaliser une démarche en préfecture.

- Mode de diffusion :

Les questionnaires ont été mis à disposition aux différents accueils, mais également distribués par les agents d'accueil qui expliquent l'objet de l'enquête.

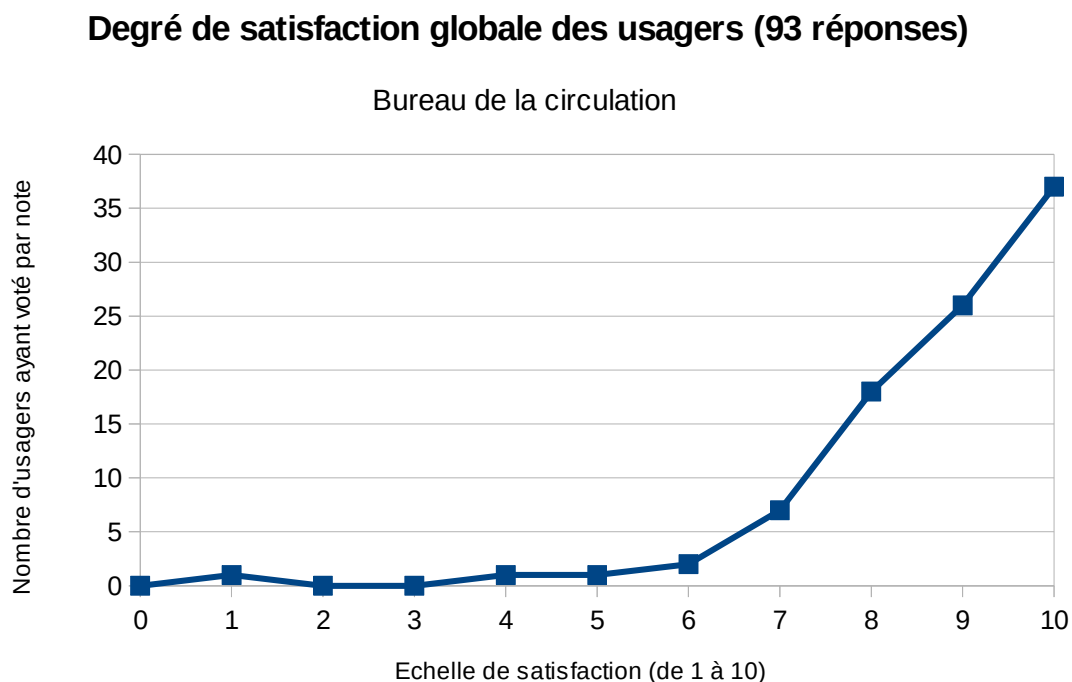
- Synthèse de l'enquête de satisfaction :

L'enquête a récolté les avis de 130 **usagers**, et portait précisément sur :

- le degré de satisfaction globale des usagers
- les points positifs de l'accueil
- les points négatifs
- les points d'amélioration

PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

1. Bureau de la circulation



Les principaux **points positifs** qui ressortent de l'enquête sont la **courtoisie** et l' **amabilité** des agents de l'accueil ainsi que l'**efficacité** et la **clarté** des explications.

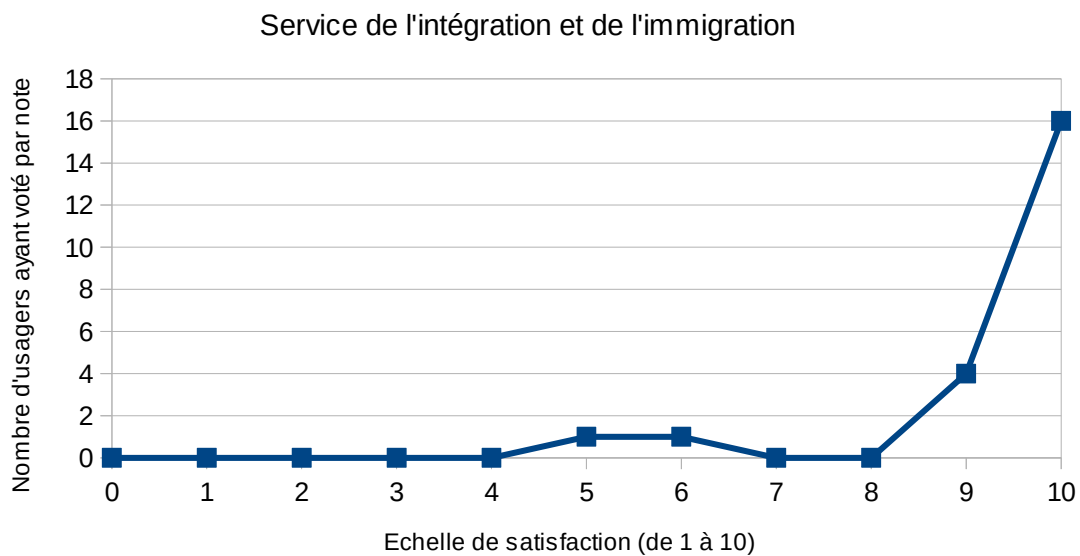
Le **point négatif** le plus marquant concerne les horaires d'ouverture.

Ratio : 364 points positifs relevés (dont 87 amabilité et 70 efficacité) contre 140 points négatifs (dont 58 pour les horaires).

A noter que s'agissant de l'item "temps d'attente" : 34 usagers l'ont classé en élément positif contre 43 en négatif.

2. Service de l'immigration et de l'intégration

Degré de satisfaction globale des usagers (24 réponses)



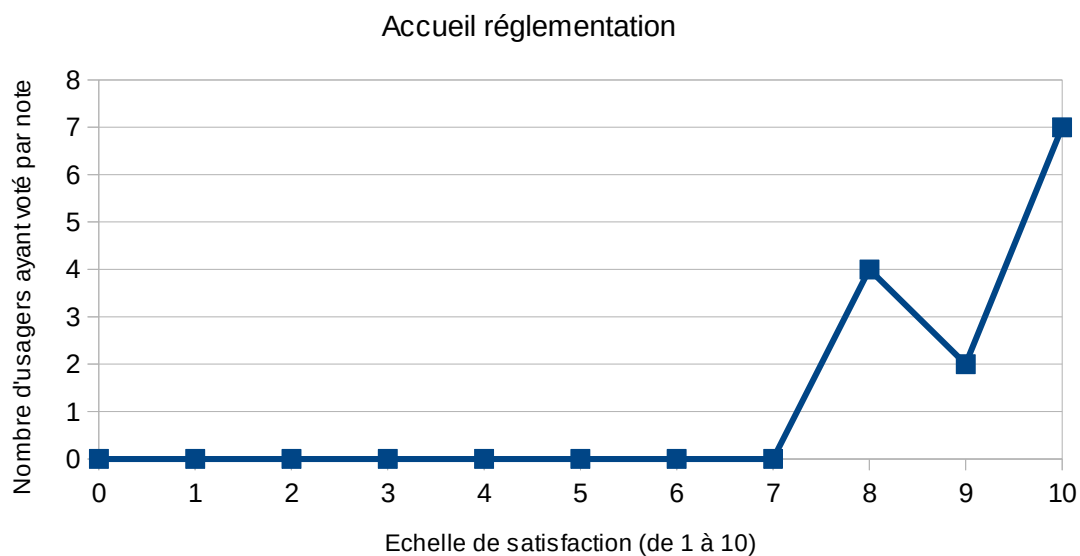
Les **points positifs** principaux sont l'**amabilité** et la **courtoisie**, l'**efficacité** et la **clarté** des explications, temps d'attente, signalétique, confort d'accueil et orientation et confort d'accueil.

Il apparaît que le temps d'attente signalé en point négatif à l'occasion de l'enquête 2014 n'est plus fléché comme tel (que 3 pour la présente enquête)

Ratio : 130 points positifs relevés (dont 21 amabilité - 20 efficacité) contre 25 points négatifs

3. Accueil général réglementation

Degré de satisfaction globale des usagers (13 réponses)



Les **points positifs** sont l'**amabilité** et la **courtoisie**, couplés à l'**efficacité** des explications.

Ratio : 44 points positifs relevés (dont 12 amabilité – 9 efficacité) contre 7 points négatifs (dont 6 horaires d'ouverture)

V Dubois

Enquête de satisfaction du public 2015

Sur une échelle de 0 à 10, évaluation de la qualité de l'accueil global reçu dans le service

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
circulation	1	-	-	1	1	2	7	18	26	37	93
SII	-	-	-	-	1	1	-	-	4	16	22
Accueil general	-	-	-	-	-	-	-	4	2	7	13

(pour SII : 2 fiches sans note globale)

2 - Eléments positifs de l'accueil

	Circulation	SII	Accueil général
Amabilité, courtoisie	87	21	12
Signalétique et orientation	56	17	4
Standard téléphonique	8	7	2
Temps d'attente	34	17	7
Confort d'accueil	38	19	5
Efficacité, clarté des explications	70	20	9
Confidentialité	44	14	2
Serveur vocal interactif	9	4	1
Horaires d'ouverture	18	11	2
	364	130	44

2 - Eléments à améliorer

	Circulation	SII	Accueil général
Amabilité, courtoisie	3	4	-
Signalétique et orientation	6	2	1
Standard téléphonique	8	4	-
Temps d'attente	43	3	-
Confort d'accueil	8	2	-
Efficacité, clarté des explications	4	1	-
Confidentialité	6	1	-
Serveur vocal interactif	4	1	-
Horaires d'ouverture	58	7	6
	140	25	7