



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET DE SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON

## Résultats de l'enquête de satisfaction 2014 à la préfecture de Saint-Pierre et Miquelon

Dans le cadre de la labellisation Marianne de la préfecture, les engagements n° 1 et 14 prévoient la réalisation d'une enquête de satisfaction annuelle. Cette enquête vise à mesurer la qualité du service rendu aux usagers notamment sur les engagements pris et tenus par la préfecture.

Cette enquête a été menée en fin d'année sur une durée de deux semaines du 8 au 20 décembre 2014. Elle s'est déroulée dans les locaux de la préfecture de Saint-Pierre et Miquelon. La méthode retenue était celle de l'entrevue avec un agent qui interrogeait les usagers volontaires sur la base d'un questionnaire comportant une dizaine de questions qui portaient sur :

- L'accès aux informations ;
- Les horaires d'ouverture ;
- Les raisons pour lesquelles les usagers se rendent en préfecture ;
- La qualité et les conditions d'accueil ;
- La prise en compte des demandes formulées par téléphone, courriel, ou courrier et les délais de réponse.

31 personnes ont répondu.

### 1/L'objectif de votre venue en préfecture.

75 % des personnes se sont rendus à la préfecture pour établir ou renouveler un titre.

15 % sont venus suite à une prise de rendez-vous.

### 2/ Concernant l'information de l'utilisateur préalablement à sa venue en préfecture

Les résultats sont partagés car 54,84 % des usagers ne se sont pas renseignés préalablement à leur visite.

Pour obtenir les informations sur la préfecture, différents canaux sont utilisés par les usagers.

La demande par téléphone et l'affichage à l'entrée sont utilisés respectivement par 25 % des usagers. Le site internet n'est utilisé que par 7,14 % des usagers contre 10,71 % qui recueillent l'information par « le bouche à oreille ».

Une information et la refonte du site internet pour le rendre plus attrayant pourrait amener les utilisateurs à s'informer davantage via le site.

Pour 79,17 % des usagers l'accès à l'information est très facile. Ils sont 95 % si on ajoute ceux qui pensent que l'accès à l'information est plutôt facile.

### 3/ Concernant les horaires d'ouverture 93 % des usagers sont satisfaits des plages horaires actuelles.

Pour les deux usagers qui ont exprimé les raisons de leur insatisfaction, la fermeture à 16 heures 30 n'est pas adaptée et une meilleure information pourrait améliorer la connaissance préalable des horaires.

#### 4/ Concernant les conditions et la qualité de l'accueil

L'orientation vers le bon service a été soulignée par 96 % des usagers.

Le temps d'attente a été estimé à moins de 10 minutes pour 83 % des usagers et même nul pour 36,67 % d'entre eux.

Le délai d'attente est selon les usagers de 20 minutes au maximum.

Les espaces d'accueil et d'attente sont jugés très agréables par près de 71 % des personnes interrogées. Si on ajoute les personnes qui les considèrent comme assez agréables, on obtient l'unanimité des usagers.

La qualité de l'accueil au comptoir est saluée par 100% des personnes interrogées.

#### 5/ Pour communiquer avec la préfecture

Pour prendre contact avec la préfecture, les usagers privilégient le téléphone puisqu'au cours de 6 derniers mois :

41,94 % ont utilisé le téléphone ;

12,90 % ont utilisé le courriel ;

3,23 % ont envoyé un courrier.

100 % des utilisateurs qui ont effectué une demande ont reçu une réponse des services de la préfecture.

Le délai de réponse est jugé immédiat par la majorité des personnes interrogées.

#### 6/ Les suggestions pour améliorer la qualité de l'accueil sont les suivantes :

Un deuxième agent pour servir les usagers au comptoir des titres ;

- Un site internet plus clair ;
- Une place de parking pour les usagers.

#### Conclusion

Les résultats de cette enquête doivent être relativisés compte tenu du faible nombre de réponses. Cependant, les taux de réponses positives permettent de mettre en avant l'image satisfaisante de la qualité de l'accueil et du service offerte aux usagers dans le respect des engagements de la Charte Marianne.

Conformément à l'engagement n°14, les résultats de cette enquête devront être communiqués au public.

Pour plus d'information vous pouvez nous contacter :

- ➔ Par téléphone au : 05 08 41 10 10.
- ➔ Par courriel : [courrier@saint-pierre-et-miquelon.pref.gouv.fr](mailto:courrier@saint-pierre-et-miquelon.pref.gouv.fr)
- ➔ Site internet : [www.saint-pierre-et-miquelon.pref.gouv.fr](http://www.saint-pierre-et-miquelon.pref.gouv.fr)