



PRÉFET DE SAINT-PIERRE-ET-MIQUELON

Résultats de l'enquête de satisfaction 2015 à la préfecture de Saint-Pierre et Miquelon

Dans le cadre de la labellisation Charte Marianne et de la démarche pour Qualipref 2.0 il est prévu 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 du 1^{er} juin au 31 août 2015. 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.

165 personnes ont répondu.

1/L'objectif de votre venue en préfecture.

64 % des personnes se sont rendus à la préfecture pour établir ou renouveler un titre.

31 % sont venus pour obtenir un renseignement.

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

74 % 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 60 % et l'affichage à l'entrée 16,5 % sont utilisés majoritairement par les usagers.

On note une progression de l'utilisation du site internet qui est utilisé par 10 % des usagers contre 7 % lors de l'enquête précédente. L'information par « le bouche à oreille » recueille 6 %.

Pour 78 % 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 93,5 % 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 99 % des usagers.

Le temps d'attente a été estimé à moins de 10 minutes pour 88 % des usagers et même nul pour 44,24 % d'entre eux. C'est une forte progression puisque lors de la dernière enquête 36 % des usagers jugeaient le temps d'attente nul.

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 44,74 % des personnes interrogées. Si on ajoute les personnes qui les considèrent comme assez agréables, on obtient 97 % des usagers.

La qualité de l'accueil au comptoir est saluée par 98,78% 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 :

- 43,83 % ont utilisé le téléphone ;
- 5,04 % ont utilisé le courriel ;
- 7,19% ont envoyé un courrier.

Le délai de réponse est jugé immédiat à l'unanimité des personnes interrogées.

Une proportion plus faible est remarquée concernant les courriers.

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

une plage horaire plus grande demandée par un usager.

Conclusion

Les résultats de cette enquête sont représentatifs compte tenu du nombre de réponse et de la période de l'enquête. 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 et de la démarche de labellisation pour Qualipref 2.0.

Il faut souligner l'amélioration des délais d'attente qui est le résultat des mesures prises par le service des affaires Juridiques et de la Réglementation dans le cadre du groupe de travail « délivrance des titres ».

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@spm.gouv.fr
- ➔ Site internet : www.saint-pierre-et-miquelon.pref.gouv.fr