



UNION FEDERALE DES CONSOMMATEURS QUE CHOISIR d'ORLEANS

Association de Bénévoles régie par la loi de 1901 Siret 387 807 746 000 38

Adresse : 22, boulevard Rocheplatte 45000 ORLEANS

Tél. 02 38 53 53 00

Fax 02 38 52 96 31

Objet : compte rendu de l'enquête de satisfaction des usagers sur la qualité de l'accueil physique réalisée durant l'année 2012

Durant l'année 2012, la sous-préfecture de Pithiviers a connu des changements importants de périmètre d'activités. Les activités sont en volume décroissant : les permis de conduire – le service cartes grises et service aux étrangers.

L'objectif était de recueillir 1 % du nombre d'usagers ayant fréquenté la Sous Préfecture en 2012.

La fréquentation ayant subi une baisse de plus de 50 % : 28 371 visiteurs en 2011 et 12 187 visiteurs en 2012, ce sont 128 usagers qui ont répondu au questionnaire. Les questionnaires ont été ventilés chaque jour de la semaine soit :

- le lundi : 25 questionnaires,
- le mardi : 26 questionnaires,
- le mercredi : 25 questionnaires,
- le jeudi : 27 questionnaires,
- le vendredi : 25 questionnaires.

Une deuxième segmentation visait une ventilation par résidence des usagers :

- arrondissement : objectif 116 – réalisé 123,
- hors arrondissement : objectif 10 – réalisé 6,

L'analyse qualitative des items est réalisée sur le triennal 2010 à 2012. En 2012 plusieurs items ont été ajoutés, ils concernent le site internet de la sous-préfecture.

Les éléments d'appréciation :

La visibilité du nom des agents :

Les usagers estiment à 87.90 % que le nom est lisible. Ils étaient 86.15 % en 2011 et 86.33 % en 2010. Le taux de lisibilité est en forte augmentation par rapport à 2011 et à 2010.

La localisation du service :

Les usagers sont 99.16 % à être « très satisfaits » et « satisfaits » alors qu'ils étaient 96.47 % en 2011 et 97.04 % « satisfaits » en 2010. Le taux de satisfaction est en progression.

L'accueil :

Les usagers sont 99.21 % à être « très satisfaits » et « satisfaits » alors qu'ils étaient 97.72 % en 2011 et 96.45 % « satisfaits » en 2010. Cet item, essentiel dans la démarche qualité, atteint une valeur historique. Ce résultat est d'autant plus remarquable dans un contexte d'importantes modifications du périmètre des activités en 2012 (transfert du service de délivrance des cartes grises au 1^{er} février)

.../...

Les informations. Il s'agit pour les usagers d'apprécier les informations avec quatre possibilités de réponse : « Très compréhensibles », « Compréhensibles », « Peu compréhensibles » et « Non compréhensibles ».

Le taux de réponse pour les deux premières propositions est de 99.19 %, alors qu'il était de 96.81 % en 2011 et de 97.97 % en 2010. Nous émettons les mêmes remarques que ci-dessus avec une maîtrise quasi parfaite dans une année de profonds changements.

L'orientation vers un interlocuteur :

44.35 % des usagers ont eu à être orientés alors qu'ils étaient 37.53 % en 2011 et 24.09 % en 2010.

Les usagers sont 100 % à être « très satisfaits » et « satisfaits » alors qu'ils étaient 92.72 % en 2011 et 95.33 % « satisfaits » en 2010. Mêmes remarques que précédemment.

L'attente :

Les éléments de confort sont appréciés par 98.39 % des usagers « très satisfaits » et « satisfaits » alors qu'ils étaient 87.82 % en 2011 et 84.87 % « satisfaits » en 2010.

Les services et les équipements :

Les usagers, à 17.43 %, ont déclaré avoir utilisé les services alors qu'ils étaient 13.75 % en 2011 et 6.99 % en 2010.

Ils sont 84.78 % à être satisfaits de ces services, (84.15 % en 2011 et 90.95 % en 2010). Le taux est constant par rapport à 2011.

En ce qui concerne la mise à disposition de nouveaux équipements, 18.18 % des usagers, qui se sont exprimés sur cet item le souhaitent alors qu'ils étaient 18.60 % en 2011 et 30.11 % en 2010. Sur les 8 usagers un seul matérialise ce souhait en demandant un fax couleur. A noter cependant que les propositions concernant internet ont été incluses dans l'item créé cette année.

La discrétion :

Les usagers sont 91.86 % qui ont remarqué la ligne de discrétion. Ils étaient respectivement 91.86 % et 98.66 % ayant fait le même constat en 2011 et 2010.

Les usagers sont 94.59 % à être « très satisfaits » et «satisfaits» alors qu'ils étaient 92.73 % en 2011 et 94.94 % « satisfaits » en 2010. Le taux de satisfaction est en progression et revient sur la valeur 2010.

Eléments factuels proposés par les usagers afin d'améliorer la qualité du service :

22 usagers se sont exprimés. Ils étaient 51 et 65 respectivement en 2011 et 2010.

Par thèmes :

Les horaires et jours d'ouverture : Ouverture les après midi (1) - Ouverture un après midi par semaine (1) - Horaires affichés sur Internet erronés (1) Ce problème est inhérent à une recherche via Google qui renvoie sur un site non officiel et qui n'est pas mis à jour régulièrement.

Zone de confidentialité : Aucune proposition.

Gestion de l'attente : Aucune proposition

Logistique de l'accueil : Fax couleur (1)

Personnel : Service très satisfaisant (3)

Services : Retour du service des cartes grises (8) dont (2) qui regrettent de devoir faire 170 km aller et retour pour aller à Orléans – Garder les services de proximité sur Pithiviers (4) – Mise à jour sur Internet des services accessibles à Pithiviers (1) Ce problème est inhérent à une recherche via Google qui renvoie sur un site non officiel et qui n'est pas mis à jour régulièrement.

Site internet : Revoir le site (2)

.../...

En conclusion, les résultats du sondage réalisé durant toute l'année 2012, progressent sur tous les items.

Pour l'année 2013, l'UFC Que Choisir Orléans ne propose pas d'amélioration.

Les changements importants qui sont intervenus le 1^{er} février 2012 sur le périmètre des activités ont impactés fortement les items qualitatifs sur la logistique de l'accueil et la gestion de l'attente. Nous nous interrogeons il y a un an sur la répercussion sur le ressenti des usagers. Il est à l'évidence extrêmement positif pour les usagers.

En ce qui concerne les appels mystères, les résultats 2012 sont bons sur les items décrochage avant la 4^{ème} sonnerie et formule d'accueil exprimée par les agents de la Sous-Préfecture.

Nous avons dès le 1^{er} février 2012 moins développé le questionnement très précis (cartes grises, passeports, permis de conduire, permis de chasse, restriction de l'usage de l'eau, etc.), sauf pour le service cartes grises avec des réponses satisfaisantes sur le transfert sur la préfecture d'Orléans.